



ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

A INFLUÊNCIA DOS HORÁRIOS DE TRABALHO (HORÁRIO NORMAL E HORÁRIO POR TURNOS) NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ENGAGEMENT PROFISSIONAL

Tatiane Claudino da Costa

*Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico do Porto para obtenção
do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de
Empresas*

Orientada por Prof. Doutora Maria Alexandra Pacheco Ribeiro da Costa

Esta dissertação inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri.

Porto, Abril de 2013.



ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

A INFLUÊNCIA DOS HORÁRIOS DE TRABALHO (HORÁRIO NORMAL E HORÁRIO POR TURNOS) NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ENGAGEMENT PROFISSIONAL

Tatiane Claudino da Costa

Orientada por Prof. Doutora Maria Alexandra Pacheco Ribeiro da Costa

Porto, Abril de 2013.

Resumo

O presente estudo tem como principal objetivo analisar e identificar a influência que os horários de trabalho (*horário normal e por turno*) exercem na Qualidade de vida no trabalho (QVT) e *engagement* do trabalhador (EP).

Realizamos um estudo de âmbito quantitativo, utilizando um inquérito por questionário composto por três secções: A primeira respeitante aos dados sociodemográficos; a segunda respeitante à avaliação do *Engagement* profissional (Questionário do bem-estar e trabalho; UWES; Schaufeli & Bakker, 2003) e a terceira respeitante à QVT (Inventário sobre a Qualidade de vida no trabalho; IQVT-I/F; Rafael & Lima, 2008), já validados para a realidade portuguesa.

A amostra é constituída por 207 trabalhadores de três áreas de atividade distintas: Indústria têxtil (n=73), Serviços (n=37) e Construção Civil (n=97), com 50,7% destes trabalhadores inseridos em horário normal de trabalho, enquanto os restantes 48,8% laboram em horários por turno. Grande parte dos inquiridos é do género masculino (55,1%), com idade compreendida entre os 35 a 44 anos (39,6) e casados/união de facto (51,7%).

Os resultados obtidos indicaram a existência de diferenças nos níveis de QVT e *Engagement* entre os trabalhadores dos diferentes horários (Horário Normal e Horário por Turno), sendo os trabalhadores por turno os que possuem os maiores níveis de *Engagement* no trabalho e QVT (importância e frequência) como também se comprovou existir uma relação positiva entre a frequência de QVT e o *Engagement* profissional.

Palavras-chave: horários de trabalho, qualidade de vida no trabalho, *engagement* profissional

Resumen

Este estudio tiene como objetivo principal analizar e identificar la influencia que tienen los diferentes horarios de trabajo (horario normal de trabajo y horario por turnos) en la calidad de vida en el trabajo (CVT) y en el e *engagement* de los trabajadores (EP).

Realizamos un estudio cuantitativo, utilizando una encuesta por cuestionario com três secciones: En la primera evaluamos los datos socio demográficos; en la segunda evaluámos el *Engagement* profesional (Cuestionario del bienestar en el trabajo; UWES; Schaufeli e Bakker, 2003) y en la tercera parte evaluamos la Cualidad de vida en el Trabajo (Cuestionario de Cualidad de vida en el trabajo; IQVT-I/F; Rafael e Lima, 2008). Todos los cuestionarios estan ya validados para la realidad portuguesa.

La muestra está compuesta por 207 trabajadores de tres áreas de atividade distintas: Industria textil (n=73), Servicios (n=37) e Construcción (n=97), con el 50,7% de estes trabajadores inseridos en el horario normal de trabajo, y los restantes 48,8% trabajando en horarios por turno.

La mayoría de los encuestados son hombres (55,1%), con edades comprendidas entre los 35 y 44 años (39,6) y casados / solteros (51,7%).

Los resultados indican la existencia de diferencias en los niveles de CVL y engagement entre los trabajadores de diferentes horarios (horario normal y horario por Turno). Los trabajadores por turnos que tienen los más altos niveles de la CVL y engagement en el trabajo (importancia y frecuencia) sino que los resultados también demostraron que existe una relación positiva entre la frecuencia de la Calidad de Vida en el trabajo y el Engagement profesional.

Palabras-clave: horarios de trabajo, calidad de vida en el trabajo, *engagement* profesional

Abstract

The present study has as main objective to identify and analyze the influence that working schedules (normal working hours and shift) exert on Quality of work life (QWL) and engagement of the employee (EP).

We have conducted a quantitative study of the context, using a survey questionnaire comprehended in three sections: The first concerning sociodemographic data, the second relating to the evaluation of Professional Engagement (Questionnaire welfare and work; UWES; Schaufeli & Bakker, 2003) and the third on the QWL (Inventory on Quality of work life; IQVT-I / F; Rafael & Lima, 2008), already validated for the Portuguese reality.

The sample consists of 207 employees from three distinct areas of activity: Textile industry (n = 73), Services (n = 37) and Construction (n = 97), with 50.7% of these workers are inserted in normal working hours while the remaining 48.8% are in hours per shift. . Most of the respondents are male (55.1%), aged between 35 and 44 years old (39.6%) and married (51.7%).

The results indicated the existence of differences in levels of QWL and Engagement between workers with different schedules (Time and Standard Time per Turn). The employees by shifts are the ones who have the highest level of QWL and Engagement at Work (importance and frequency). It is also proved that there is a positive relationship between the frequency of QVT and professional Engagement.

Keywords: work schedules, quality of work life, professional engagement

Dedicatória

Dedico este trabalho a todos os que sempre me apoiaram e incentivaram a não desistir, principalmente ao meu marido e a minha filha, que estiveram sempre ao meu lado, ajudando-me a ultrapassar os obstáculos e celebrar as vitórias.

Agradecimentos

Aos meus pais, por incutirem valores na minha vida como o amor ao estudo e à realização profissional.

Ao meu marido Hamilton e amada filha Nathalia pela cooperação, atenção e paciência oferecida durante o decorrer de todo o percurso.

A minha orientadora Prof. Doutora Maria Alexandra Pacheco Ribeiro da Costa, pela paciência, correção e apoio dado perante as dificuldades encontradas no desenvolver de todo trabalho.

Ao meu querido irmão, que mesmo distante, esteve sempre disponível a me ajudar e incentivar nesta jornada.

Aos amigos Rogério Costa, Eunice Ludovice e Catarina Couto pela importante ajuda, para que fosse possível dar continuidade ao estudo.

As amigas Isa Oliveira e Sara Costa, por estarem sempre disponíveis, colaborando e incentivando durante todo o percurso de concretização deste trabalho.

E a todos aqueles, sejam familiares, amigos ou professores, que de forma direta ou indireta contribuíram de alguma maneira para que a conclusão deste trabalho fosse possível.

A todos muito obrigada!

Lista de Abreviaturas e Siglas

EP- *Engagement* profissional

HN- Horário normal

HPT- Horário por turno

HT- Horário de trabalho

IQVT- Inventário de qualidade de vida no trabalho

POP- Psicologia ocupacional positiva

PP- Psicologia positiva

PSOP- Psicologia da saúde ocupacional positiva

QV- Qualidade de vida

QVT- Qualidade de vida no trabalho

QVT-F- Qualidade de vida no trabalho (frequência)

QVT-I- Qualidade de vida no trabalho (importância)

UWES- *Utrecht work engagement scale* (Questionário do bem-estar e trabalho)

Índice

Resumo	VI
Resumen	VI
Abstract	VII
Dedicatória	VIII
Agradecimentos.....	IX
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	X
Índice	XI
Índice de Tabelas	XIII
Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento Teórico	3
1.1. Horários de trabalho (HT).....	5
1.1.1. Modalidades de horários de trabalho	6
1.1.1.1. Horário normal ou tradicional (HN)	7
1.1.1.2. Horário de trabalho por turno (HPT)	7
1.2. Qualidade de vida no trabalho (QVT).....	12
1.2.1. Desenvolvimento histórico e conceitos	13
1.2.2. Modelos de QVT	17
1.2.2.1. Modelo de Walton	17
1.2.2.2. Modelo de Westley.....	18
1.2.2.3. Modelo de Hackman e Oldhan.....	19
1.2.2.4. Modelo de Werther e Davis.....	20
1.3. O engagement profissional (EP)	22
1.3.1. Conceitos e características	23
1.3.2. Principais condutores do <i>engagement</i> profissional.....	28
Recursos pessoais	28
Recursos de trabalho	29
Capítulo II - Estudo Empírico	31
2.1. Metodologia	33
2.2. Problemática, objetivos e hipóteses de investigação	33
2.3. Tipo de pesquisa	34
2.4. Caracterização da amostra	34
2.5. Instrumentos.....	36
2.5.1. Questionário Sociodemográfico	36
2.5.2. Questionário do bem-estar e trabalho (UWES)	36
2.5.3. Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT-I/F)	36
2.5.4. Procedimento	37

2.5.5. Apresentação dos resultados.....	38
Análise das hipóteses	39
2.5.5.2. Discussão dos resultados	48
Conclusões.....	53
Sugestões e limitações	55
Referências bibliográficas	57
Anexos.....	63
Anexo I	65
Anexo II	66
Anexo III	67

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Conceção evolutiva sobre a abordagem da QVT	14
Tabela 2 - Westley e as origens da QVT	19
Tabela 3 - Caracterização Sociodemográfica da amostra	35
Tabela 4 - Análise de medidas de tendência central e dispersão relativa a escala UWES e, suas respectivas dimensões.....	38
Tabela 5 - Análise das medidas de tendência central e dispersão relativa a escala do IQVT (importância e frequência) e as suas respectivas dimensões	39
Tabela 6 - Análise das diferenças entre os níveis de <i>Engagement</i> profissional, de QVT-importância e a QVT-frequência quanto aos horários de trabalho (horário normal e por turno) - Teste t de Student para amostras independentes	40
Tabela 7 - Análise das diferenças de <i>Engagement</i> profissional, QVT-importância e QVT-frequência e respectivas dimensões entre o género dos trabalhadores (masculino e feminino) - Teste t de Student para amostras independentes	41
Tabela 8 - Análise das diferenças de <i>Engagement</i> profissional, QVT (importância e frequência) entre os grupos de trabalhadores com/sem filhos - Teste t de Student para amostras independentes	42
Tabela 9 - Análise das diferenças das respectivas dimensões de <i>Engagement</i> profissional, QVT (importância e frequência) entre os grupos de trabalhadores com/sem - Teste t de Student para amostras independentes	43
Tabela 10 - Análise das diferenças entre os níveis de <i>Engagement</i> profissional, QVT-importância e QVT-frequência quanto ao grupo Estado civil dos trabalhadores - Teste ANOVA one way	44
Tabela 11 - Análise das múltiplas comparações dos níveis de <i>Engagement</i> profissional entre os grupos de Estado civil dos trabalhadores - post hoc Teste de Scheffé	45
Tabela 12 - Análise das diferenças de <i>Engagement</i> profissional, QVT-importância e QVT-frequência quanto as habilitações literárias dos trabalhadores - Teste ANOVA one way.....	46
Tabela 13 - Análise das diferenças de <i>Engagement</i> profissional e suas respectivas dimensões entre os grupos de Carga horária de trabalho - Teste t de Student para amostras independentes.....	47
Tabela 14 - Análise das correlações entre a QVT-importância, QVT-frequência e o <i>Engagement</i> profissional - Correlação de Pearson.....	48

Introdução

Durante os últimos anos o mercado de trabalho tem passado por inúmeras transformações. A globalização e o crescimento acelerado do ambiente organizacional trouxeram novas regras e exigências para o meio laboral. As queixas são constantes, os desafios maiores e a pressão que existe sobre os indivíduos é tanta que chega ser de certo modo cruel.

O desenvolvimento das tecnologias é avassalador. Além de colaborar para o progresso do mundo moderno e, aumento da produtividade, por parte das organizações, também é capaz de acarretar mudanças no comportamento dos seres humanos em geral, afetando diretamente na sua forma de vida.

Uma destas mudanças é evidente no que diz respeito aos horários de trabalho. Num mundo global, com tecnologias de topo, cada vez mais não existe fronteiras entre a vida pessoal, social e os horários de trabalho (McMenamim, 2007).

As pessoas têm que se habituar a estas mudanças e, se adaptar a cada vez mais aos tipos de horários que surgem, procurando sempre se manterem *engaged* com as suas tarefas e organização, o que acredita-se só ser possível se existir qualidade de vida no trabalho.

Com um ritmo de vida acelerado, com cada vez menos tempo livre, os indivíduos procuram cada vez mais qualidade em todos os âmbitos da sua vida, por isso torna-se de fundamental importância, as organizações modernas, integrarem na sua cultura programas relacionados com a qualidade de vida no trabalho (Silva & Marchi, 1997).

A competitividade é evidente. Dois dos grandes desafios do mundo empresarial atual estão relacionados com a necessidade da empresa de estar preparada para a concorrência existente e, com a capacidade da mesma, em responder à demanda dos seus colaboradores em relação a uma melhor qualidade de vida (Silva & Marchi, 1997).

As organizações para se destacarem no mercado têm de aprender a reorganizar os seus processos de trabalho, colocando sempre como prioridade o capital humano, pois este é o fator com mais impacto para desenvolvimento e destaque organizacional (Figueiredo & Mont'Alvão, 2005).

O trabalho durante muito tempo foi tido como meio de sobrevivência do homem. Agora esta conceção de sobrevivência está mais voltada para outros aspetos não apenas ligados à necessidade financeira e, sim à necessidade de relação interpessoal, desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo (Chiavenato, 2004).

Um dos grandes desafios das organizações hoje é manter os seus colaboradores motivados, empenhados e entusiasmados com o trabalho. Quanto mais empenhados estiverem os trabalhadores com o seu trabalho, consequentemente maior será o desempenho organizacional (Pereira & Bernhardt, 2000e, citado por Subtil, 2010).

A qualidade de vida no trabalho ultimamente tem sido tema de debate nas grandes comunidades científicas, uma vez que com a nova Era do Conhecimento o ser humano em geral não é mais visto como um simples fator de produção e, com um ritmo intenso de trabalho e com o

avanço das tecnologias, a preocupação com a qualidade de vida, principalmente no local de trabalho, passou a ser uma necessidade para o profissional (Limongi-França, 2009).

A qualidade de vida no trabalho procura humanizar as relações de trabalho, de maneira a trazer bem-estar, satisfação e produtividade para toda organização. Além de beneficiar um aumento de trabalhadores *engaged* com o seu trabalho (Chiavenato, 2004).

No âmbito destas transformações cada vez mais, se torna necessário o estudo sobre o impacto destas mudanças no ambiente organizacional e, procurar encontrar formas de amenizar os problemas acarretados para os trabalhadores.

Deste modo surgiu a ideia central do estudo que procura identificar a influência que os horários de trabalho (horário normal e por turno) exercem na qualidade de vida no trabalho e no *engagement* profissional dos trabalhadores.

Quanto a estrutura, esta dissertação está dividida em três partes. A primeira parte corresponde ao enquadramento teórico do estudo, onde foram abordados os aspetos mais relevantes dos horários de trabalho, Qualidade de vida no trabalho e *Engagement* profissional.

Na segunda parte será exposto o estudo empírico, onde foram apresentados os objetivos e hipóteses do estudo, como também o respetivo procedimento, apresentação e discussão dos devidos resultados. Por último serão apresentadas as conclusões retiradas com o estudo, como também as limitações e proposta para futuros estudos.

Capítulo I

Enquadramento Teórico

1.1. Horários de trabalho (HT)

Atualmente, os horários de trabalho surgem como um dos fatores relacionados com a organização do trabalho que registam grande preocupação por parte das organizações (Silva, 2007). De acordo com Silva (2007:10) “a organização temporal da sociedade estrutura-se em grande medida à volta dos horários de trabalho”.

De facto os HT trazem efeitos consideráveis para a vida social e familiar do trabalhador (ACTU, 2000). Como também exercem um impacto significativo na motivação, ou pelo menos, na satisfação do indivíduo no trabalho (Sousa, 2006).

O número crescente de mulheres na força de trabalho, o aumento de famílias com os dois elementos a trabalhar fora e a situação dos filhos em idade pré-escolar, têm contribuído, para o aumento da preocupação com equilíbrio entre as exigências do trabalho e as configurações familiares (Beh, 2006).

Os HT podem ser definidos como sendo, o total de horas diárias, semanais ou mensais que cada trabalhador deve realizar, com a finalidade de atender ao seu contrato individual de trabalho e satisfazer a convenção coletiva de trabalho (Chiavenato, 2000).

Com o passar dos séculos, têm-se visto uma transformação constante nos HT dos trabalhadores em geral (Lutz, 2012).

No século XIX, os trabalhadores, incluindo as mulheres e crianças, eram obrigados a trabalhar por longos períodos de 12/13 horas. Nesta época as atividades, geralmente, iniciavam-se entre às 05 e 06 horas, terminando somente às 20/21 horas, com apenas duas horas de pausa para descanso. Esta jornada de trabalho equivalia a trabalhar quase 70 horas por semana (Salanova & Schaufeli, 2009).

Já no século XX, o tempo médio de trabalho veio a reduzir-se como resultado de ações realizadas pelos sindicatos dos trabalhadores (Salanova & Schaufeli, 2009).

Hoje, na maior parte dos países europeus, a jornada de trabalho é de cerca de 48 horas semanais. Enquanto outros países ficam pelas 40 horas, sendo estas horas organizadas por algumas modalidades de horários, de acordo com a sociedade em que estamos inseridos (Salanova & Schaufeli, 2009).

De acordo com o Código de Trabalho, o número de horas por trabalho semanal em Portugal, não pode exceder as 40 horas semanais (artigo 203.º). Sendo que quando regido por um instrumento de regulamentação coletivo de trabalho, a quantidade de horas semanais podem chegar até 60 horas de trabalho (artigo 204.º) (Gonçalves & Alves, 2012).

A legislação que define o HT tem o objetivo de estabelecer o número de horas trabalhadas e assegurar o descanso, de forma a prevenir efeitos adversos à saúde e acidentes de trabalho (Sfreddo, 2009).

Com horas de trabalho cada vez mais variáveis, os HT tornaram-se o principal elemento a se considerar para a organização do trabalho na sociedade atual (Costa, 2003).

A variedade das modalidades de HT existentes é tida, como uma das transformações mais significativas que ocorreram no ambiente organizacional nas últimas décadas (Silva I. M., 2007).

Este aspeto tem implicado que as organizações se preocupem cada vez mais com o planeamento do trabalho.

Quando as aptidões e habilidades do trabalhador não estão em sintonia com o tipo de trabalho, ou quando o HT não permite um tempo adequado para o descanso e lazer, poderemos assistir ao aparecimento de custos e problemas graves tanto para o trabalhador como para a sua organização (Martins, 2008).

A pressão económica vivenciada pelas organizações, nos dias de hoje, é sentida de forma intensa. Algumas organizações são quase que “obrigadas” a reduzir a sua mão de obra, através de cortes de trabalhadores, com o objetivo de reduzir os custos e aumentar a produtividade (Salanova & Schaufeli, 2009).

Desta forma, aumentam-se as horas trabalhadas e, os trabalhadores que ficam, são quase que obrigados a realizarem o mesmo trabalho, com uma sobrecarga de horas extras. Como resultado desta situação, os trabalhadores ficam com pouco tempo para descanso, atividades sociais e domésticas (ACTU, 2000).

Passa-se desta forma a não existir fronteira, entre o tempo que dispomos para o trabalho e para o lazer. Os HT, em grande parte, não são mais fixos, estabelecidos pelo dia normal de trabalho diurno e limitado aos dias da semana (McMenamin, 2007). Na sua maioria, as horas de trabalho são estendidas muitas vezes pela noite, bem como para os fins de semana (Lutz, 2012).

Num estudo realizado pela União Europeia (EU) sobre as condições de trabalho, verificou-se que aproximadamente 24% da população labora em horário normal de trabalho. Enquanto quase 30% da população possui horários atípicos e aos fins de semana, ou seja, trabalham em horários por turno (Axelsson, 2005).

Entre os muitos fatores que vieram a contribuir para a diversificação dos HT, podemos citar as tecnologias de comunicação. Esta é uma das áreas que tem vindo a contribuir para que muitas organizações laborem durante 24 horas por dia (Ferguson & Dawson, 2011).

A forma como muitos indivíduos se sentem em relação ao tempo que dispõem, influencia o nível de *stress*, comportamento do indivíduo e a rotina de trabalho. Devido a este facto, cada vez mais, existe a preocupação, por parte das organizações, de tornar os HT e as suas exigências mais conciliáveis com as necessidades individuais dos trabalhadores e com as suas atividades pessoais (Sousa, 2006).

1.1.1. Modalidades de horários de trabalho

Passamos cerca de “66%” do nosso tempo diário no trabalho (Reyes, 2009: 20). Devido a este facto, a definição dos HT assume grande importância para que os indivíduos consigam programar-se de acordo com as suas necessidades e interesses (Chiavenato, 2000).

Existem diversas formas de horários alternativos para organizar o tempo no trabalho, além do horário normal já existente (Silva, 2007). Monk e Folkard (1992, citado por Silva, 2007) ressaltaram que apesar das diferentes modalidades horarias existentes, a depender de cada autor, os seus conceitos podem ter diferentes significados.

Desta forma estes mesmos autores apoiaram-se em duas perspetivas: uma mais limitada, onde diversos autores, só consideram horário por turno aquele arranjo de trabalho realizado a noite (fixo ou rotativo) e, outra de natureza mais compreensiva, que considera o horário por turno, como sendo qualquer horário de trabalho diferente do horário normal. Monk e Folkard (1992, citado por Silva, 2007) adotam e apoiam a segunda perspetiva, por a considerarem mais vantajosa, em relação aos outros conceitos.

Nesta investigação, os horários de trabalho, serão considerados como sendo de dois tipos: horário normal ou tradicional (caracterizado por ser diurno e sem fim de semana) e o horário por turno (sendo aquele horário diferente do normal, rotativo ou não, incluindo ou não fins de semana).

1.1.1.1. Horário normal ou tradicional (HN)

Por horário normal ou tradicional de trabalho entende-se ser o trabalho “caracterizado pela duração de 7 a 8 horas por dia, de segunda a sexta-feira e realizado durante o período diurno” (Silva, 2007:01). Segundo Rotenberg (2004), na sociedade atual, a utilização deste tipo de horário, tem vindo a diminuir.

1.1.1.2. Horário de trabalho por turno (HPT)

Alguns autores consideram a Revolução Industrial como um marco histórico para o surgimento desta modalidade de horários (Costa, 2009). O HPT pode ser definido como sendo um trabalho caracterizado por ser realizado fora dos horários diurnos tradicionais (Costa, 2003).

De acordo com Härmä (1993, citado por Natvik et al., 2010) o trabalho por turno, no geral, refere-se a uma combinação de horas, para a qual se utilizam duas ou mais equipas de trabalho necessárias para cobrir o tempo obrigatório para a realização da atividade e consequente produção.

Esta modalidade horária é caracterizada pela sua rotatividade, onde a prossecução de uma atividade é garantida por diferentes indivíduos ou equipas de trabalho. Tendo como objetivo garantir a sequência da produção (Fernandes, 2010).

Embora muitas vezes, o trabalho por turno seja considerado um importante perturbador ocupacional (Bohle, 1997, citado por Natvik et al., 2010), este, não deixa de ser implementado pelas organizações. Esta modalidade de horário, atualmente, é a forma mais utilizada na organização do tempo no trabalho (Costa, 2003; Fernandes, 2010).

No geral, a implementação deste tipo de horários deve-se a razões de natureza económicas. Sendo geralmente utilizado, com a finalidade de maximizar a utilização de equipamentos dispendiosos (Folkard & Tucker, 2003). Também é utilizado para garantir a eficiência e realização de um tipo de trabalho em específico, que não pode ser parado ou realizado dentro do horário normal de trabalho (McMenamin, 2007).

Com o objetivo de organizar as 24 horas de trabalho, o trabalho por turno, pode vir a ser realizado de três formas (Axelsson, 2005):

- Três turnos de 8 horas;
- Dois turnos de 12 horas;
- Ou, ultimamente sendo muito utilizado, os turnos de 10 horas.

Inicialmente, às 24 horas de trabalho, estavam divididas em blocos de 8 horas por dia, em turnos diurnos, podendo ser ou não noturnos. Porém, a busca pela produtividade, com a utilização de uma mão de obra qualificada e, ao mais baixo custo, teve como consequência a modificação dos turnos de trabalho (Ferguson & Dawson, 2011).

Houve um aumento do número de horas nos turnos de trabalho (10h e 12h), transformando as semanas em semanas mais curtas para os trabalhadores, definida na vasta literatura existente, como semana comprimida de trabalho. Este tipo de semana tornou-se “popular” entre as organizações, devido à exigência de menos pessoas para realizar as atividades (Ferguson & Dawson, 2011).

Os turnos de trabalho de 10 e 12 horas são uma alternativa muito utilizada em relação aos turnos de 8 horas, por beneficiar aos trabalhadores, nomeadamente melhorando a sua vida social e familiar. Este tipo de turno prolongado é geralmente comprimido em menos dias da semana, o que promove um maior tempo livre dos trabalhadores, para que os mesmos realizem as suas atividades fora do trabalho (Loudoun, 2008).

Segundo Tasto et al. (1978, citado por Loudoun, 2008) a qualidade destas atividades é muito baixa, uma vez que este tempo livre é gasto na sua maior parte na recuperação do trabalho. Já Folkard e Tucker (2003) defendem, que um turno de 12 horas noturnas, que inclua pausas frequentes, possa vir a ser mais seguro e vantajoso do que os turnos de 8 horas, com somente uma única pausa.

Axelsson (2005) identificou, num estudo realizado, que o turno de 12 horas tem um impacto importante sobre o sono e a sonolência. Por ter um tempo de recuperação limitado entre os turnos, de 11-12 horas e não 15-16 horas como um trabalhador com horário normal. Este tipo de turno é capaz de gerar fadiga entre os seus trabalhadores.

Para além do tempo de trabalho, o trabalhador ainda tem o tempo livre que gasta no percurso casa-trabalho-casa, o tempo entre as refeições, o descanso, dormir, manter a higiene e responsabilidades sociais. Obviamente que quanto menor for o tempo livre entre os turnos, menos tempo estes trabalhadores terão para dormir e realização de tarefas e deveres, sejam eles sociais ou familiares (Axelsson, 2005).

Apesar de ainda não existir um consenso, uma resposta definitiva e clara sobre os efeitos de um turno de 12 horas sobre a vida geral dos trabalhadores e, os problemas que este possa vir a acarretar, eles são amplamente utilizados (Ferguson & Dawson, 2011).

Tal como os turnos de 12 horas, outra modalidade também muito utilizada é o turno de 10 horas. Este tipo de turno tem vindo a ter muitos bons resultados nas diversas pesquisas realizadas, ao identificar uma variedade de benefícios para o ambiente de trabalho. Os benefícios mais comuns são o aumento da produtividade e a redução dos custos de trabalho (Lutz, 2012).

Trabalhadores que usufruem desta modalidade de turno têm demonstrado que possuem menores conflitos na interface trabalho-família do que os trabalhadores de outros tipos de turnos (Bird, 2010). Tal deve-se ao facto destes trabalhadores terem maior possibilidade de passar mais tempo com a família, desfrutar de momentos de lazer e participar de uma série de outras atividades (Lutz, 2012).

Num estudo realizado com o objetivo de identificar o impacto das três formas de turnos de trabalho (8/10/12 horas), sobre o desempenho, saúde, segurança, sono, qualidade de vida, fadiga, horas extras entre policiais, concluiu-se que os turnos de 10 horas, não têm qualquer efeito negativo, sobre o desempenho ou a saúde dos trabalhadores (Amendola, Weisburd, Hamilton, Jones, & Slipka, 2011).

Foi detectado entre estes mesmos trabalhadores, um aumento de qualidade de vida e quantidade de sono do que em trabalhadores nos turnos de 8 horas. Também com o turno de 12 horas, não foi encontrado, efeitos negativos no desempenho dos trabalhadores (Amendola et al., 2011).

Ainda que em alguns estudos, a utilização dos turnos de 10/12 horas, tenha apresentado alguns benefícios, principalmente com a redução dos custos de trabalho, a verdade é que este tipo de turno apresenta alguns riscos na sua utilização. Segundo Lutz (2012) nem sempre os resultados apresentados são tão positivos como se relatam.

Woodward (2000, citado por Lutz, 2012) detetou através das suas pesquisas, que trabalhadores em turnos de 10 e 12 horas apresentaram índices muito baixos de alerta. Além de alguns trabalhadores apresentarem alguma dificuldade em organizar os seus horários, alegando passar muito tempo fora de casa e não conseguir tratar de seus animais de estimação, como também buscar filhos ao infantário ou cônjuges no trabalho. Por outro lado, Lutz (2012) refere que uma das maiores desvantagens que se apresenta neste tipo de formato de turno pode ser a fadiga.

Trabalhar por turno, atualmente, pode ter sido a solução encontrada para que as organizações consigam acompanhar o ritmo acelerado do seu ambiente envolvente, mas, não se pode esquecer as desvantagens que esta modalidade também pode vir apresentar, como verificado em alguns casos.

Tem-se relatado através de alguns estudos, que trabalhar por turno além de acarretar implicações para o bem-estar dos trabalhadores fora do trabalho, trazem consequências diretas para a organização. Trabalhadores por turno possuem uma frequência maior de acidentes de trabalho e consequentemente uma maior taxa de absentismo entre os trabalhadores (Barnes-Farrell, et al., 2008).

Consequências do trabalho por turnos

É cada vez mais evidente que trabalhar por longas horas (mais de 44 horas por semana), está associado com queixas sobre o tempo insuficiente para o descanso, lazer e trabalho doméstico (Portela et al., 2005, citado por Barnes-Farrell et al., 2008).

Uma das causas de conflito trabalho-família está relacionado com o número de dias de trabalho por semana e a inclusão dos domingos, como parte do horário normal de trabalho (Barnes-Farrell, et al., 2008).

Por outro lado, o impacto dos horários de trabalho, na vida familiar e social podem ter efeitos significativos para saúde geral dos trabalhadores por turno (ACTU, 2000).

Trabalhadores por turno vivenciam um dia a dia diferente dos demais integrantes da comunidade, no que diz respeito a disposição dos seus horários. O que vem a modificar o padrão reconhecido socialmente, que é caracterizado pelo sono noturno, pelo trabalho diurno e pelo tempo livre ao final do dia e fins de semana (Sfreddo, 2009).

Estes trabalhadores são obrigados a trabalhar e dormir fora dos padrões normais. O que acarreta conflitos sociais e biológicos, a interrupção no tempo social, doméstico e de lazer (Loudoun, 2008).

O número de horas trabalhadas por semana está relacionado, de forma positiva, com a insônia e sonolência (Natvik, et al., 2010). Problemas com o sono é a principal razão de queixa dos trabalhadores por turnos (Costa, 2003; Åkerstedt, 2003; Axelsson, 2005). Sendo este o argumento mais comum utilizado contra o trabalho por turnos, principalmente em turnos de 12 horas (Ferguson & Dawson, 2011).

O sono é uma função indispensável ao funcionamento da “máquina humana”, semelhante a necessidade de comida e água. A sonolência acentuada é uma característica típica entre a maioria dos trabalhadores por turno (Axelsson, 2005).

Resultados de diversos estudos associados a fadiga, alertam os profissionais para os riscos associados às jornadas de trabalho alargadas (Amendola et al. 2011).

Alguns estudos evidenciam os efeitos do trabalho por turno na vida pessoal, social e familiar, tal como distúrbios de sono, fadiga, doenças cardiovasculares, problemas digestivos e emocionais (Åkerstedt, 2003; Knutsson, 2003; Barnes-Farrell et al., 2008; Natvik et al., 2010). Alguns destes efeitos negativos têm sido muito evidenciados, quando o trabalho envolve turnos noturnos (Blok & Looze, 2011).

Num estudo realizado, com enfermeiros na Noruega em 2009, verificou-se que alguns traços de personalidade, especialmente resistência, pareciam ser um elemento protetor em termos de tolerância ao trabalho por turnos. Concluindo-se também que os trabalhadores por turnos sem filhos sobre sua tutela sofrem menos de depressão (Natvik et al., 2010).

Ter crianças adicionadas as obrigações domésticas, além de influenciar no aumento da carga de trabalho e horas de lazer, exercem influência sobre o sono e a qualidade deste (Natvik et al., 2010). Estudos realizados relatam que fatores como energia, desempenho, esforço e dedicação ao trabalho, são reduzidos em trabalhadores com alta carga familiar (Brummelhuis, Oosterwaal & Bakker, 2012).

Turnos da noite e trabalhos com fim de semana incluído são tidos como os principais fatores de insatisfação. Uma vez que este tipo de horário causa um impacto profundo na família e na segurança deste trabalhador, tendo reflexos na sua saúde no geral (Sfreddo, 2009).

Em busca de encontrar recursos adequados, para que se consigam controlar os riscos associados ao trabalho por turno, deve-se abordar o trabalho e o trabalhador em específico (Ferguson & Dawson, 2011). Fator como a idade, por exemplo, deve ser considerado no planejamento de um turno de trabalho, pois com base em considerações fisiológicas, foi reconhecido que trabalhadores mais velhos não estariam tão propensos ao trabalho por turnos do que os mais jovens (Blok & Looze, 2011). Costa e Sartori (2007, citado por Blok & Looze, 2011) detetaram que no trabalho a capacidade de resistência dos trabalhadores por turno, diminui com a idade quando comparados aos trabalhadores com horário normal de trabalho.

Inúmeros são os efeitos do trabalho sobre a vida do indivíduo no geral. Sendo de grande importância, que todos estejam conscientes sobre o impacto exercido pelos HT, principalmente sobre a saúde e bem-estar dos trabalhadores (Silva, 2007).

As organizações devem estar atentas quanto a organização dos horários de trabalho, criando ambientes flexíveis, para que os seus trabalhadores prosperem e desenvolvam atitudes positivas em relação ao seu trabalho.

Toda organização tem a obrigação de cuidar e fornecer um ambiente saudável e seguro para os seus colaboradores, o que inclui uma eficaz organização do trabalho e dos seus horários. As organizações devem identificar os níveis de riscos associados ao trabalho, seja trabalho por turno ou normal e, tomar as medidas necessárias para controlá-los (ACTU, 2000).

O trabalho por turno e com longas horas envolve alguns perigos, tanto para a saúde como para a segurança dos indivíduos no geral. No entanto eliminar ou reduzir estes riscos, sempre que possível, é dever de toda a organização (ACTU, 2000).

1.2. Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Inúmeras e diferentes foram as concepções, que surgiram com o decorrer dos tempos, em busca de ações para que o homem se adaptasse às mais diversas situações enfrentadas no seu dia a dia. Atualmente com a entrada do novo milénio destaca-se a qualidade de vida no trabalho (QVT) (Polito & Bergamaschi, 2002).

A QVT surge como uma das muitas estratégias criadas, que visam contribuir e auxiliar as organizações a se adaptarem ao ambiente de mudança em que estão inseridas (Timossi, Francisco, Júnior & Xavier, 2010).

Com um ritmo intenso de trabalho e com o avanço das tecnologias, a preocupação com a qualidade de vida, principalmente no local de trabalho, passou a ser uma necessidade tanto para o profissional como também para a própria organização (Limongi-França, 2009). Segundo Chiavenato (2000:295) “a competitividade organizacional passa obrigatoriamente pela qualidade de vida no trabalho”.

A mentalidade organizacional está a mudar. As organizações começaram a criar consciência que o seu diferencial está nas pessoas, e não nas tecnologias existentes, uma vez que estas, estão ao alcance de quem as pode pagar (Figueiredo & Mont'Alvão, 2005).

Os gestores devem olhar em primeiro lugar para as pessoas, de forma a fornecer-lhes uma melhor qualidade de vida (Jonash e Sommerlatte, 2001, citado por Figueiredo & Mont'Alvão, 2005)

A procura pela Qualidade de Vida (QV), por parte das organizações, reflete-se no facto das mesmas encontrarem soluções, para que se consiga minimizar o efeito nocivo do trabalho sobre o homem (Mascelani, 2001, citado por Poletto, 2002). O objetivo será criar, desta forma, ambientes de trabalho debruçados sobre a satisfação e bem-estar de seus colaboradores.

Cada vez mais, é preciso manter-se equilíbrio entre o trabalho e a qualidade de vida dos trabalhadores. Os indivíduos não são mais considerados meros recursos. Hoje, são vistos como verdadeiros parceiros no negócio, onde prevalece a satisfação dos interesses e necessidades não só dos dirigentes e sim de todos envolvidos no processo de trabalho (Chiavenato, 2004).

O movimento de QVT, procura humanizar as relações de trabalho, de maneira a trazer bem-estar, satisfação e produtividade para toda a organização, tal como representar “o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização” (Chiavenato, 2004:448).

A QVT envolve questões ligadas aos riscos ocupacionais e de segurança no trabalho, desenvolvimento dos recursos humanos através de medidas de bem-estar, formação profissional e melhoria das condições de trabalho. Também está diretamente ligada ao desenvolvimento de mecanismos que envolvem os trabalhadores nos processos de decisão na organização (Pranee, 2010).

1.2.1. Desenvolvimento histórico e conceitos

O trabalho desde sempre foi considerado parte integrante da vida humana. O homem desde o princípio da humanidade que busca constantemente, por meios e estratégias, para vencer os desafios da sua sobrevivência, a procura de promover melhor qualidade de vida dentro e fora do trabalho (Rodrigues, 2009).

Já nas primeiras civilizações existiram teorias ou métodos que corretamente aplicados serviram para minimizar o mal-estar ou o esforço físico do trabalhador. Podemos citar como exemplos, os ensinamentos de Euclides de Alexandria (300 anos AC), que visavam otimizar o método de trabalho dos agricultores na margem do Nilo e, a *Lei das Alavancas*, de Arquimedes (287 anos AC), que veio diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores, contribuindo para melhoria e desenvolvimento das condições de trabalho e bem-estar dos trabalhadores (Rodrigues, 2009).

Inúmeras são as referências existentes ao longo da história que nos procuram servir de apoio para entendermos e explicarmos a relação do indivíduo com o trabalho. De acordo com Santos (1997, citado por Sucesso, 2002), a Revolução Industrial mudou para pior a vida e o trabalho do homem.

Transformou o camponês em artesão, pessoas tranquilas e sadias em operários citadinos, dando origem, ao emprego assalariado. Cresceu a mão de obra e devido ao crescimento populacional, o trabalhador vivia em condições desumanas. A jornada de trabalho chegava a ser de 18 horas por dia e as necessidades básicas do trabalhador não eram consideradas (Rodrigues, 2009).

Segundo Vargas (1979, citado por Figueiredo & Mont'Alvão, 2005) os primeiros cientistas a questionarem sobre os problemas com a realização do trabalho foram os economistas clássicos. Adam Smith (1723-1790) esboçou as principais definições e conceitos como a divisão do trabalho, as classes sociais, a relação entre trabalho e valor para uma mercadoria. Smith foi um dos grandes incentivadores da racionalização da produção (Rodrigues, 2009).

Muitas são e foram as preocupações com a organização do trabalho. "Owen aparece como pioneiro de métodos para humanizar as condições de trabalho no interior da fábrica" (Rodrigues, 2009:27).

Outro marco importante na história da relação indivíduo-trabalho ocorreu com a administração científica. Taylor, segundo Chang Júnior (1995, citado por Figueiredo & Mont'Alvão, 2005) acreditava que uma das formas de aumentar a produtividade era negociar os salários individualmente, compensando os indivíduos que produzissem e se esforçassem mais na realização das tarefas. "Os valores introduzidos por Taylor aparentemente proporcionaram ao trabalhador, na época, uma melhor qualidade de vida no trabalho e serviram de base para o atual estudo do comportamento humano no trabalho" (Rodrigues, 2009:30).

Muitos foram os movimentos ocorridos durante o século XX, que procuraram descrever as relações humanas baseadas na motivação e satisfação dos trabalhadores. Estudos realizados por pesquisadores como Elton Mayo, Maslow, McGregor e Chrys Argyris em volta da satisfação e

motivação no trabalho, vieram a dar início, cada qual com seu contributo, para a origem e desenvolvimento do movimento QVT, seus conceitos e teorias (Limongi-França, 2009).

A origem do termo QVT remonta a 1950. Eric Trist e colaboradores desenvolveram uma abordagem, a abordagem sociotécnica, que teve por base a satisfação do indivíduo no trabalho (Chiavenato, 2004). No entanto, alguns estudiosos estabeleceram que o desenvolvimento da QVT só se efetivou em 1974, por Louis Davis (Chiavenato, 2004). Nesta década o movimento QVT era baseado na busca pela melhoria das condições, ambiente e organização do trabalho, visando uma maior satisfação e produtividade (Lacaz et al., 2010). Embora só com Walton (1975, citado por Limongi-França, 2009) foi desenvolvido uma linha de pesquisa satisfatória sobre QVT.

A partir de 1980, o movimento QVT passa a ser influenciado pelo fenómeno da globalização. Passamos, então a preocupar-nos com termos como produtividade, ligada a qualidade do produto e a competitividade como algo intrínseco a produção capitalista (Lacaz et al., 2010).

Nadler & Lawer (1983, citado por Rodrigues, 2009) apresentam uma interessante concepção evolutiva da abordagem sobre a QVT, apresentada na Tabela 1.

Tabela 1

Concepção evolutiva sobre a abordagem da QVT

Período	Conceitos
1959/1972	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes do resultado.
1972/1975	A QVT serviu como meio de engrandecimento do ambiente de trabalho, contribuindo para uma maior produtividade e satisfação.
1975/1980	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência, invocador como ideais de movimentos.
1979/1983	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

Fonte: Nadler e Lawler (1983:22-24); Adaptado por Rodrigues (2009:81).

De acordo com Hsu e Kernohan (2006) o termo QVT, entre os anos de 1979-1989, passou a significar mais do que segurança no trabalho, melhores condições de trabalho e remuneração justa e adequada, envolvendo outros termos subjetivos adjacentes ao trabalho.

Loscocco e Roshelle (1991, citado por Laar, Edwards & Easton, 2007) apontam a existência de duas abordagens teóricas, sobre o termo QVT.

A primeira abordagem defende a premissa, de que os aspetos mais importantes do termo QVT são baseados na satisfação e comprometimento no trabalho. Enquanto a segunda abordagem enfatiza a associação entre a vida no trabalho e fora dele, podendo utilizar como exemplo a satisfação com a vida, a satisfação conjugal e o bem-estar emocional, defendendo que estes termos são incluídos como fatores importantes da QVT.

Acredita-se que as atividades desenvolvidas pela QVT, que visam o aumento da motivação e moral dos trabalhadores (Pranee, 2010), possam vir a exercer uma importante função na satisfação com a vida em geral dos trabalhadores, como felicidade e bem-estar subjetivo (Sirgy, Reilly, Wu, & Efraty, 2008). A QVT é avaliada através do estilo de vida dos indivíduos tendo em conta aspetos como: bem-estar físico, segurança, saúde mental e social (Poletto, 2002).

O ser humano é visto como ser total, que vive em sinergia com o universo, o que torna improvável a possibilidade de separar o trabalho com a vida pessoal (Sucesso, 2002).

A QVT engloba todos os aspetos da vida no trabalho, sendo vista como parte integrante da qualidade de vida (QV) geral das pessoas (Royuela, López-Tamayo, & Suriñach, 2009). Por isso antes de procurarmos entender o que seja qualidade de vida no trabalho, temos que compreender o significado do que é ter qualidade de vida. Uma boa vida abrange todos os aspetos ao nosso redor.

A expressão QV “tem sido utilizada tanto para avaliar as condições de vida urbana, incluindo transporte, saneamento básico, lazer e segurança, quanto para se referir à saúde física, conforto e bens materiais” (Sucesso, 2002: 21).

Para Nahas (2001, citado por Figueiredo & Mont'Alvão, 2005) a QV é associada a fatores como estado de saúde, salários, longevidade e satisfação. Já para Mendes e Leite (2004:145 e 146) a QV é designada “como característica, a essência, ou a aptidão da existência, do modo de vida peculiar aos animais racionais, pois somente esses buscam melhorar sua maneira de viver”.

Os diversos estudos existentes, que se têm concentrado em torno da QV na sociedade atual, têm-se baseado na articulação entre esta e a QVT. Estes estudos ressaltam o trabalho, como uma dimensão central na vida das pessoas (Rodrigues, Barroso, & Caetano, 2010). O trabalho é considerado, um elemento imprescindível, para a avaliação do bem-estar das pessoas e da sua qualidade de vida no geral (Rodrigues, Barroso, & Caetano, 2010).

Embora existam muitos conceitos, o significado real de QVT tem sido pouco claro (Nayeri, Salehi, & Noghabi, 2011). Definir a QVT tem sido um processo complexo, devido a sua multidimensionalidade (Royuela, López-Tamayo, & Suriñach, 2009).

Na vasta literatura existente, as definições de QVT são baseadas, principalmente, sobre a percepção do indivíduo em relação ao seu trabalho, os seus sentimentos e ambiente organizacional (Royuela, López-Tamayo, & Suriñach, 2008). A QVT é o principal fator de excelência pessoal e organizacional (Massolla & Calderari, 2011). De forma a englobar todos os elementos que envolvem o indivíduo com o seu trabalho (Hsu & Kernohan, 2006).

De acordo com uma pesquisa desenvolvida por Cheung e Tang (2009), com trabalhadores chineses do setor dos serviços, confirmou-se que ações relacionadas com a QVT no local de trabalho estão positivamente relacionadas com a QV fora do trabalho. Servindo-se de um importante mediador entre o binómio trabalho-família.

Inúmeros estudos definem a QVT, através de vários aspetos do trabalho. O que envolve frequentemente características específicas do trabalho, como salário, carga horária, competências entre outros (Beh, 2006). E aspetos mais amplos de ambiente de trabalho, como por exemplo formação profissional, condições de trabalho, perspetiva de desenvolvimento entre outros (Royuela, López-Tamayo, & Suriñach, 2009).

Além do salário, os indivíduos, esperam conquistar na sua rotina de trabalho reconhecimento, desafio e conseqüentemente realização e crescimento profissional. Como também almejam o equilíbrio entre o seu trabalho e a vida familiar, um ambiente de trabalho harmonioso e um apoio por parte da gestão (Subtil, 2010). Segundo Gostick e Elton, 2008, organizações que utilizam o reconhecimento para motivar os seus trabalhadores, podem ser, até três vezes mais produtivas que as demais.

De acordo com Limongi-França (2009:22), “as visões e conceitos de qualidade de vida no trabalho são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais”.

Em sua essência trata-se de um tema multidisciplinar humanista. Segundo a mesma autora, os conceitos vão desde situações ligadas à saúde e segurança até atividades ligadas ao lazer, motivação entre outros. Para Mendes e Leite (2004), a QVT é conceituada como QV relacionada somente ao trabalho.

Atualmente a QVT pode ser definida como uma configuração de pensamento que engloba o indivíduo, o trabalho e a sua organização. São assim, evidenciados dois aspetos: a participação dos trabalhadores nos processos de decisões e problemas relacionados ao trabalho e, a preocupação com o seu bem-estar e eficácia organizacional (Martins, 2007).

O Conselho Europeu, tomando por base a agenda de Política Social e da Estratégia de Lisboa¹, descreve a QVT como ter o melhor trabalho. Definem-na como sendo uma perspetiva baseada tanto no trabalho remunerado como nas características do trabalho. Considerando-a um conceito multidimensional que envolve (Royuela, López-Tamayo, & Suriñach, 2008):

- As características objetivas do trabalho (ambiente e características específicas do trabalho);
- As características dos trabalhadores e a sua relação com as exigências do trabalho;
- A avaliação subjetiva destas mesmas características do trabalhador, ou seja, a sua satisfação profissional

Vastos são os conceitos existentes sobre a QVT. No entanto, a verdade é que todos possuem um objetivo comum, o de alinhar o indivíduo ao seu trabalho, de forma a reduzir os males que este possa vir a trazer-lhe, aumentando a sua satisfação, bem-estar e felicidade, em

¹ Em 2000, foi desenvolvido pela União Europeia, uma estratégia com o objetivo de lidar com as transformações ocorridas com a globalização e economia baseada no conhecimento, que se concentra na conquista de uma posição de liderança económica em termos de dinamismo e competitividade, o que inclui a QVT como um dos mais importantes fatores desta estratégia.

todos os campos da sua vida e, conseqüentemente trazer a produtividade pretendida a organização.

A QVT além de incentivar o crescimento, desenvolvimento de habilidades e o entusiasmo dos colaboradores, tem uma influência positiva sobre a produtividade de uma organização (Pranee, 2010).

Num estudo desenvolvido entre enfermeiras no Hospital Universitário de Teerã, foi confirmado a relação positiva entre QVT e produtividade. Neste estudo foi detetado que os profissionais que atingiram os níveis mais baixos de produtividade, não possuíam níveis desejados de QVT no seu trabalho (Nayeri, Salehi, & Noghabi, 2011).

Noutro estudo realizado, com uma amostra de trabalhadores de uma empresa de seguros nos E.U.A., revelou-se que programas relacionados com alimentação saudável contribui não só para a melhoria da QVT, como também, qualidade de saúde e aumento da produtividade (Katcher, Ferdowsian, Hoover, Cohen, & Barnard, 2010).

A QVT envolve critérios intrínsecos e extrínsecos ao cargo exercido. Este movimento afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para produtividade individual e de grupo. O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes para se determinar a QVT (Chiavenato, 2004)

1.2.2. Modelos de QVT

Devido à subjetividade do conceito de QVT, existem diversos modelos, que procuram explicar e medir a QVT no ambiente de trabalho. No entanto, somente uma minoria apresenta medidas psicométricas, como validação, consistência e confiabilidade, que satisfaçam as pesquisas (Silva, Pedroso, & Pilatti, 2010). Serão apresentados a seguir alguns destes modelos.

1.2.2.1. Modelo de Walton

Walton foi “o primeiro autor norte-americano que fundamentou, explicitamente, um conjunto de critérios sob a ótica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho” (Limongi-França, 2011:27).

Entre os modelos de QVT existentes, o modelo de Walton é considerado como o mais significativo e utilizado. Este modelo possibilita uma avaliação satisfatória de QVT, baseando-se em fatores internos e externos a organização (Timossi, Pedroso, Francisco, & Pilatti, 2008; Martins, 2010).

Walton define a QVT como um processo, no qual, uma organização atende às necessidades dos seus trabalhadores, desenvolvendo mecanismos que lhes possibilitem participar na tomada de decisão, como desenvolver a sua vida no trabalho (Hsu & Kernohan, 2006).

O modelo proposto por Walton (1973) busca recuperar os valores humanos e ambientais, esquecidos pelas sociedades industriais (Walton, 1975, citado por Canivel, 2009). Este autor

considera o trabalho em todo o seu âmbito, tendo em consideração, inclusive, aspetos presentes fora do trabalho (Pedroso, 2010).

Este modelo encontra-se dividido em oito categorias conceptuais, que representam diferentes configurações dentro do trabalho e fora dele, que são apontados como critérios de QVT (Limongi-França, 2009). São eles:

1. *Compensação justa e adequada*: corresponde a remuneração considerada justa para cada função. Pode estar relacionada com fatores como experiência e responsabilidade, talento ou habilidade, ou pela demanda da mão de obra (Rodrigues, 2009).
2. *Condições de trabalho seguras e saudáveis*: envolve “as dimensões, jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa” (Chiavenato, 2004:451).
3. *Oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas*: corresponde a autonomia no trabalho, habilidades e conhecimento do trabalhador, informação e perspectivas, tarefas completas e planeamento (Rodrigues, 2009).
4. *Oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego*: corresponde a segurança no emprego, possibilidade de fazer carreira na organização (Chiavenato, 2004).
5. *Integração social na organização*: corresponde a quebra de barreiras, é a integração de todos os indivíduos na organização independente de cor, sexo, raça, religião... (Rodrigues, 2009).
6. *Constitucionalismo na organização*: corresponde “as normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores” e, de acordo com Walton (1973, citado por Rodrigues, 2009:84), são tidas como base para fornecer qualidade de vida no trabalho.
7. *Trabalho e espaço total*: corresponde ao equilíbrio que deve existir entre o trabalho e a vida total do indivíduo. Tem que existir espaço, para que se possa ter tempo, para a família, lazer e outras atividades que não seja somente o trabalho (Chiavenato, 2004). Constatou-se que quanto maior o tempo gasto com o trabalho, menor é o tempo que resta para outras atividades, por exemplo, a família, aumentando assim a probabilidade de conflito trabalho-família (Rossi, Perrewé, & Sauter, 2005).
8. *Relevância social do trabalho*: corresponde a autoestima e orgulho que o indivíduo sente em relação ao seu trabalho e função exercida na organização (Chiavenato, 2004).

Embora não seja tão fácil encontrar e definir tais critérios na organização, por existir diferenças culturais, individuais e organizacionais, estes critérios são fundamentais para que se identifique as necessidades dos indivíduos em relação ao trabalho. Criar-se-á, desta forma, um ambiente composto por colaboradores motivados e satisfeitos. Intervém-se, assim e de modo geral, na qualidade de vida no trabalho (Júnior, 2008).

1.2.2.2. Modelo de Westley

O modelo de QVT de Westley é baseado em aspetos históricos do ambiente organizacional. De acordo com este autor, a QVT pode ser encontrada através de quatro

elementos: o político (insegurança), económico (injustiça), psicológico (alienação) e sociológico (anomia). Os problemas que surgem através destes critérios utilizados refletem-se em (Pedroso, 2010; Canivel, 2009):

- Insegurança: instabilidade no trabalho;
- Injustiça: insatisfação com a remuneração inadequada, desigualdade dos salários;
- Alienação: sentimentos negativos, baixa autoestima em relação ao trabalho, sendo este, prejudicial para o indivíduo;
- Anomia: falta de envolvimento moral do indivíduo pelo trabalho, devido a falta de uma legislação trabalhista adequada.

Na perspetiva de Westley, estes elementos são os responsáveis pelos problemas, que dificultam a disseminação da QVT pelo ambiente de trabalho (Rodrigues, 2009). Westley (1979, citado por Rodrigues, 2009:88) apresenta um esquema, onde resume as origens da qualidade de vida no trabalho, conforme explicita a Tabela 2.

Tabela 2

Westley e as origens da QVT

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Económico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	- Insatisfação; - Greves.	- Cooperação; - Divisão dos lucros; - Participação nas decisões.
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	- Insatisfação; - Greves.	- Trabalho auto supervisionado; - Conselho de trabalhadores; - Participação nas decisões.
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	- Desinteresse; - Absentismo e "turnover".	- Enriquecimento das tarefas.
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	- Ausência de significado do trabalho; - Absentismo e "turnover".	- Métodos sociotécnicos aplicados ao grupo.

Fonte: Westley (1979); Adaptado por Rodrigues (2009:88).

1.2.2.3. Modelo de Hackman e Oldhan

O modelo proposto por Hackman e Oldhan procura determinar a QVT, através de um instrumento denominado JDS – *Job Diagnostic Survey*.

Este instrumento foi desenvolvido com base em cinco dimensões do trabalho: a Variedade da tarefa, Identidade da tarefa, Significado da tarefa, Nível de autonomia e *Feedback*, capazes de identificar como o indivíduo se sente, se vê e se identifica com o seu trabalho, descritas como (Hackman & Oldhan, 1974).

- Variedade da tarefa: representa o grau que um trabalho requer uma variabilidade de atividades diferentes na sua execução, envolvendo desta forma a utilização de um número diferentes de habilidades do trabalhador.
- Identidade da tarefa: representa o grau com que o trabalhador está envolvido na tarefa, se este é o responsável do início ao fim para a o seu término.
- Significado da tarefa: representa o grau com que o trabalho exerce um impacto sobre a vida ou trabalho de outras pessoas.
- Autonomia: representa o grau com que o trabalho proporciona uma certa liberdade e independência para que o trabalhador possa planejar como seguir e decidir os seus próprios procedimentos a serem aplicados no trabalho.
- *Feedback*: representa o grau em que as informações sobre a efetividade do desempenho na realização das tarefas e os seus resultados são emitidos de forma direta e clara para os trabalhadores.

Estes autores acreditavam que se estas características estivessem presentes no âmbito do trabalho, seriam passíveis de reforçar o significado que o indivíduo atribui ao trabalho.

Este modelo tem-se mostrado importante para perceber a forma como os indivíduos se encaixam ao trabalho, nomeadamente o impacto das características do trabalho na motivação, satisfação e desempenho dos trabalhadores, ou seja, a sua QVT geral (Almeida, Faisca, & Jesus, 2009).

1.2.2.4. Modelo de Werther e Davis

O modelo proposto por Werther e Davis (1983) foi publicado pela primeira vez em 1981, e está relacionado diretamente ao projeto de cargo, tornando este mais interessante e desafiador. (Canivel, 2009). Estes autores defendem que os fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, devem ser tidos como prioridade na organização do trabalho (Rodrigues, 2009).

Werther e Davis (1983) descrevem a rotina nas tarefas de trabalho, como um fator negativo para toda a organização. De acordo com os autores, grande parte dos indivíduos concordam que para ter-se uma boa vida no trabalho, é necessário ter um cargo estimulante, desafiador e vantajoso (Silva, Pedroso & Pilatti, 2010).

Segundo estes autores, fatores como supervisão, condições de trabalho, remuneração, benefícios e estrutura dos cargos, influenciam e afetam a QVT (Silva, Pedroso & Pilatti, 2010).

Estes autores dividem estes fatores em três níveis: ambiental (sociais, culturais, históricos, competitivos, económicos, governamentais e tecnológicos), organizacional (propósito, objetivos, organização, departamentos, cargos e atividades) e comportamental (necessidade de recursos humanos, motivação e satisfação) (Pinheiro, Pilatti & Pedroso, 2009).

No nível ambiental têm-se em conta a habilidade e a disponibilidade dos trabalhadores e as expectativas sociais; no nível organizacional têm-se em consideração a eficiência e, no nível comportamental, considerado o mais importante para o sucesso de um cargo, têm-se como destaque quatro dimensões: autonomia, variedade, identidade de tarefa e *feedback* (Rodrigues, 2009).

Para que o projeto do cargo seja satisfatório e, se consiga ultrapassar as barreiras, muitas vezes existentes na reformulação de um cargo, os três níveis devem estar alinhados (Pinheiro, Pilatti & Pedroso, 2009). Por isso é necessário um bom conhecimento por parte das chefias para que fatores como a tecnologia, cultura, tradição e até as economias de produção, não venham dificultar e transtornar tais mudanças na organização (Pinheiro, Pilatti & Pedroso, 2009).

1.3. O engagement profissional (EP)

O mundo laboral está a mudar porque o mundo está mudando. Uma das transformações mais evidentes, na área das tecnologias, aparece com o surgimento de uma aldeia global. Nesta aldeia global, a inexistência de fronteiras, tem vindo a transformar-se num problema não só cultural, como também num fenómeno económico (Salanova & Schaufeli, 2009).

As mulheres invadiram o mercado de trabalho. Só na Europa, a taxa de mão de obra feminina tem aumentado, estando atualmente, em 44%. Tal aumentou o número de casais em que ambos os membros trabalham (Salanova & Schaufeli, 2009).

Em Portugal a mão de obra feminina representa quase metade da população empregada (Silva, Nogueira, & Neves, 2010). Este aumento feminino no mercado de trabalho, também tem contribuído para a reconfiguração do modo de trabalho e conflitos subjacentes (Santos, 2009).

A forma como o ambiente está organizado influencia em grande parte, a forma de trabalhar dos indivíduos. Hoje com a entrada de sistemas de Gestão da Qualidade Total e com a Gestão do Conhecimento, os indivíduos são praticamente “massacrados” no seu trabalho para inovar e melhorar continuamente os processos de trabalho, de forma a atingir o desempenho esperado pela organização (Salanova & Schaufeli, 2009).

O comportamento dos indivíduos no local de trabalho pode ser tido como a diferença decisiva entre um negócio de sucesso ou fracasso (MacLeod & Clarke, 2009).

Desta forma termos como subjetividade, autonomia e realização estão agora a ocupar cada vez mais espaço nos manuais de Gestão. Isto deve-se à preocupação em amenizar o impacto das mudanças nas vidas dos trabalhadores atuais, que são vistos como os principais ativos dentro das empresas (Santos, 2009).

Cada vez mais se dá importância ao capital humano numa organização. Com as transformações ocorridas, o mesmo trabalho tem de ser realizado com menos gente. As organizações modernas precisam de colaboradores capazes e dispostos a investirem nos seus postos de trabalho.

Diante deste quadro de transformações e com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento e proteção dos indivíduos, atualmente, tem-se vindo a dar mais valor ao ramo da Psicologia Positiva no trabalho (Andrade, 2011).

Segundo Seligman e Csikszentmihalyi (2000) o objetivo da Psicologia Positiva (PP) é mudar o enfoque da Psicologia que está encarregue de focar somente o lado negativo da vida humana. A PP preocupa-se em construir qualidades positivas capazes de serem estudadas e que sirvam para contribuição novas demandas de estudos.

Mais de 1/3 dos artigos publicados no *Journal of Occupational Health Psychology* focam temas negativos como insegurança no trabalho, *stress* entre outros (Houdmont & Leka, 2012). Por isso, hoje, sente-se cada vez mais o interesse dos investigadores em observar não somente o campo negativo do trabalho.

Surge desta forma uma enorme importância em alargar os seus conhecimentos pelo campo positivo do bem-estar e saúde dos trabalhadores (Gomes, 2008), o que tornou-se possível com este novo ramo da Psicologia Positiva, a Psicologia Ocupacional Positiva (POP).

Como Psicologia Ocupacional Positiva (POP) afirma-se ser o estudo científico de um ótimo funcionamento, dos indivíduos e dos grupos dentro da organização. Tem como objetivo descrever, compreender e prever o funcionamento excelente, assim como otimizar e potenciar a qualidade de vida no trabalho e na organização (Salanova & Schaufeli, 2009).

Outro enfoque dentro da Psicologia Positiva recai sobre a saúde ocupacional, sendo a Psicologia da Saúde Ocupacional Positiva (PSOP) definida como o estudo e aplicação das condições e processos que contribuem para o ótimo funcionamento do ambiente de trabalho (Bakker & Rodríguez-Muñoz, 2012).

A saúde e o bem-estar dos indivíduos são fundamentais para a PSOP. Esta nova abordagem da Psicologia Positiva baseia-se em ambos os polos, negativos e positivos da saúde no trabalho. Este ramo da Psicologia é o responsável por desenvolver os principais conceitos desta área de estudo, centrados em aspetos positivos como aos recursos de trabalho e pessoais, o *engagement* no trabalho entre outros (Bakker & Rodríguez-Muñoz, 2012).

Salanova e Schaufeli (2009) defendem a ideia da existência na PP de uma divisão da natureza humana, o que no âmbito da PSOP, se traduziria em uma classificação das principais características dos indivíduos e das organizações. A presença positiva destas características poderá traduzir-se em organizações saudáveis, onde se estimule a aprendizagem organizacional e demonstre interesse em criar condições de trabalho. E que os indivíduos também, sejam capazes de desfrutar do seu trabalho e tenham a qualidade de vida no trabalho que merecem.

Dentro do foco desta nova perspetiva, chamada Psicologia Positiva, surge então uma nova ótica de estudo, ainda muito recente, que procura encontrar respostas para determinadas formas de envolvimento profissional, o *engagement* no trabalho (Pocinho & Perestrelo, 2011).

O *engagement* no trabalho surge como o ponto de partida de uma perspetiva amparada, pela Psicologia Positiva. O *engagement* no trabalho aparece na tentativa de maximizar os recursos individuais de cada um no seu trabalho (Andrade, 2011).

1.3.1. Conceitos e características

Embora seja um conceito recente, que está a ganhar a atenção dos investigadores somente nos últimos dez anos (Iqbal, Khan, & Iqbal, 2012) e, a bibliografia existente, indica e comprova a presença do *engagement* em diversas áreas profissionais (Pocinho & Perestrelo, 2011).

Mesmo sendo as suas explicações teóricas e teste empírico ainda bastante reduzidos (Pinto & Chambel, 2008), a popularidade do *Engagement* profissional tem vindo a confirmar a extensão da prática deste novo conceito (Bakker & Leiter, 2010).

No início, a investigação existente sobre o *engagement*, recaía sobre os estudantes universitários, onde foi detetado que esta variável representa um fator significativo de sucesso

académico (Schaufeli et al., 2002b, citado por Pinto & Chambel, 2008). Somente nos últimos tempos, este termo tem sido alargado ao meio organizacional (Pinto & Chambel, 2008).

Kahn (1990, citado por Bakker, 2011) foi o pioneiro a conceptualizar o *engagement* no trabalho. Este autor descreveu os trabalhadores *engaged* como sendo totalmente ligados física, emocional e cognitivamente ao seu trabalho.

Muitos gestores têm relacionado o termo *engagement* a uma série de conceitos e medidas baseadas em pesquisas científicas. Numa destas pesquisas, demonstrou-se que estes mesmos gestores utilizam o termo *engagement* como um rótulo. Neste sentido, o termo abrange conceitos afetivos tradicionais como o compromisso, apego emocional e desejo de ficar na organização. (Bakker & Leiter, 2010).

Distantes de obter o valor acrescentado, que o termo acrescenta às relações de trabalho, alguns gestores ainda empregam, as características do trabalho, como sendo indicador de *engagement*. Tal tem dificultado a realização dos objetivos reais da investigação (Bakker & Leiter, 2010).

O *engagement* no trabalho é tido como a relação que um trabalhador tem com o seu trabalho (Salanova & Schaufeli, 2009). Refere-se ao afinho e a satisfação do indivíduo com o seu trabalho e o seu entusiasmo por trabalhar (Harter et al., 2002; citado por Salanova & Schaufeli, 2009). É o nível percebido de responsabilidade e compromisso que um trabalhador sente pelo seu trabalho (Britt et al., 2001, citado por Little, Simmons & Nelson, 2007).

O *engagement* no trabalho é uma maneira positiva de encontrar-se no trabalho e, está relacionado com o bem-estar e elevados níveis de energia e forte reconhecimento com o próprio trabalho (Bakker & Leiter, 2010).

Diante de tantos conceitos, o mais utilizado, considera o *engagement* no trabalho como sendo um estado positivo e ativo, relacionado ao trabalho. Sendo caracterizado pelo vigor, absorção e dedicação (Bakker, 2011). Schaufeli e colaboradores (2002a e 2002b, citado por Pinto & Chambel, 2008:202) definiram o *engagement* no trabalho seguindo esta mesma linha de raciocínio, onde o conceptualizaram “como um estado afetivo-cognitivo positivo, persistente e abrangente”, caracterizado por três dimensões:

- Vigor: esta dimensão está caracterizada, por altos níveis de energia e resistência mental no trabalho, estudos recentes tem ligado o vigor à saúde individual (Bakker & Leiter, 2010). Segundo Bakker e Rodríguez-Munóz (2012) trabalhadores com uma forte personalidade e capital psicológico elevado, apresentam um maior vigor.
- Dedicação: esta dimensão do *engagement* termina por estar muito próxima da motivação ou pelo envolvimento no trabalho (Andrade, 2011). É estar totalmente concentrado e feliz com o seu trabalho (Bakker & Leiter, 2010).
- Absorção: esta é uma dimensão que muito se aproxima de *flow* (Pocinho & Perestrelo, 2011) (termo que vai ser definido no decorrer deste capítulo) e, refere-se ao alto envolvimento com o trabalho em conjunto com o sentimento de entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio pelo trabalho (Salanova & Schaufeli, 2009).

Alguns investigadores defendem que os estudos sobre o *engagement* no trabalho se iniciaram a partir do estudo do oposto da síndrome de *burnout* (Gomes, 2008). Enquanto “o *engagement* se caracteriza por altos níveis de energia e uma forte identificação com o trabalho, o *burnout* por outra parte, caracteriza-se pelo oposto, ou seja, baixos níveis de energia combinados com uma falta de identificação com o próprio trabalho” (Jesus, 2009).

De acordo com Andrade (2011) a definição de *engagement* no trabalho surge como indicador de uma vida saudável no trabalho e como sendo o oposto da síndrome de *burnout*. No decorrer dos estudos sobre as relações existentes entre o *engagement* no trabalho e o *burnout* surgem duas correntes de pesquisa praticamente opostas.

A primeira corrente de pensamento formada por Maslach e Leiter (1997, citado por Bakker, 2009) adota, que o *burnout* e o *engagement* são dois polos opostos de um mesmo contínuo, em que a energia se transforma em exaustão. Estes mesmos autores defendem que “o oposto do *burnout* não seria um estado neutro, mas um estado de saúde mental no contexto organizacional”, denominado por *engagement* (Pinto & Chambel, 2008: 203).

Nesta corrente de pensamento o *engagement* no trabalho é descrito pelo oposto das três dimensões do *burnout*: exaustão, cinismo e perda de eficácia (Maslach & Leiter, 1997; 2008, citado por Bakker & Leiter, 2010).

Para estes autores o sucesso de uma organização está em evidenciar e promover o *engagement* no seu ambiente de trabalho com o objetivo de reduzir o *burnout*. Do que propriamente combater exclusivamente o *burnout* (Pinto & Chambel, 2008).

Outra corrente de pensamento, formada por Schaufeli e Bakker (2004), descreve o *engagement* e o *burnout* como fenómenos independentes (Pocinho & Perestrelo, 2011). Estes autores demonstraram através das suas pesquisas, que o *engagement* e o *burnout* estão negativamente relacionados. Sendo o *burnout* principalmente predito por exigências no trabalho, mas também por falta de recursos e, o *engagement* exclusivamente predito por disponibilidade de recursos no trabalho.

Trabalhadores *engaged* possuem altos sentimentos de relação afetiva com o seu trabalho, consideram o seu trabalho divertido e não um fardo. Sentem-se realizados, conectados e entusiasmados com as suas tarefas, possuem valores que vão de encontro a sua organização e desfrutam do que fazem. Por outro lado, trabalhadores com *burnout* sentem-se cansados e demonstram atitudes de distância, pouca energia e identificação pelo seu trabalho e organização (Salanova & Schaufeli, 2009).

Como características mais comuns em trabalhadores *engaged* podemos identificar de acordo com alguns autores:

- Salanova e Schaufeli (2009) e Bakker (2011) concordam que sejam trabalhadores proativos, que aceitam e procuram comprometimento com a sua profissão.
- Maslach e Leiter (1997, citado por Pinto & Chambel, 2008:196) afirmam que os trabalhadores *engaged* “são enérgicos e demonstram uma ligação positiva com as actividades laborais, encarando-se a si próprios como capazes de fazer face às exigências da sua profissão”.

- Ramos (2010), no geral, são trabalhadores com elevados níveis de energia e grande identificação com o trabalho.
- Macleod e Clarke (2009) descrevem um trabalhador *engaged*, como aqueles que identificam-se e apegam-se ao seu trabalho e a sua organização. São pessoas altamente motivadas e, com a capacidade de desenvolver as melhores atitudes e habilidades para que a sua organização alcance o sucesso almejado.
- Gorgievski e Bakker (2010) são profissionais que estão envolvidos com sentimentos de importância, entusiasmo, inspiração, orgulho e dedicação, sentem-se felizes e absorvidos pelo seu trabalho e organização, são auto eficazes.

Com o objetivo de detetar características de um profissional *engaged*, Engelbrecht (2006, citado por Bakker, 2009) desenvolveu um estudo numa amostra de obstetras holandesas, onde era solicitado através de uma entrevista, para que estas, descrevessem o que entendiam por um colega de trabalho com características de *engagement* no trabalho. Neste estudo evidenciou-se que um trabalhador *engaged* é tido por uma pessoa que irradia energia, que está sempre pronto para realizar qualquer tarefa. É ainda visto como uma fonte de inspiração, sendo feliz e realizado com o seu trabalho.

Em termos de características pessoais, trabalhadores *engaged* não apresentam diferenças dos outros colegas de trabalho. O que os difere é que eles experimentam de forma frequente, emoções positivas, incluindo alegria, a felicidade e o entusiasmo pelo que fazem. Estes altos níveis de alegria e felicidade traduzem-se em altos níveis de saúde. Estes trabalhadores são ainda responsáveis por criarem os seus próprios recursos e têm o poder de transmitir esta atitude no trabalho ao restante dos seus colegas (Bakker, 2009).

Noutro estudo realizado, Bakker e Xanthopoulou (2009), encontraram ligação entre o comportamento dos diversos trabalhadores numa mesma organização. Confirmando-se desta forma, a existência de uma espécie de “contaminação” ao nível do *engagement* no trabalho. Os autores concluíram que os próprios parceiros de trabalho se influenciam, de forma a transformar o desempenho diário um do outro.

Estudos realizados por Salanova et al. (2003) e Salanova, Agut e Peiró (2005), vieram a confirmar que o *engagement* é contagioso. Revelou-se também que grupos *engaged* apresentam elevados níveis de eficácia e desempenho, o que atrai, principalmente no setor dos serviços, a lealdade dos clientes com a organização (Salanova & Schaufeli, 2009).

Embora com todas estas características evidentes, estados de *engagement* são muitas vezes ligados ou até confundidos com outros estados subjetivos muito estudados dentro do ramo da psicologia das organizações, como por exemplo:

Flow

O *flow* é associado, muitas vezes, à dimensão absorção do *engagement*. Este termo representa um estado ótimo de experiência caracterizado por uma atenção especial, uma mente clara e uma harmonia com o corpo, concentração sem esforço, perda de auto consciência, alteração do tempo e prazer intrínseco (Csikszentmihalyi, 1990, citado por Pocinho & Perestrelo, 2011).

A diferença entre estes dois estados está no que diz respeito ao tempo. O *flow* refere-se a um momento em concreto, a curto prazo, enquanto a absorção refere-se a um estado mais durável e persistente (Salanova & Schaufeli, 2009);

Workaholism

O *Workaholism* é tido como a compulsão ou a necessidade incontrolável de trabalhar incessantemente (Oates, 1971, citado por Bakker & Leiter, 2010). O seu conceito pode estar ligado ao sentimento de paixão obsessiva (Gorgievski & Bakker, 2010). Este termo é considerado como um vício (Bakker & Leiter, 2010), onde os viciados são chamados de *workaholics*.

A diferença fulcral entre estes dois termos está baseado no impulso compulsivo do *workaholism*, que é substituído no *engagement* pela diversão de trabalhar. Trata-se de ser o afeto positivo versus o afeto negativo (Gorgievski & Bakker, 2010). Embora sejam caracterizados por empregarem um elevado esforço no trabalho, os trabalhadores *engaged* são mais dispostos que os *workaholics* (Bakker, 2010).

Trabalhadores *engaged* consideram trabalhar porque gostam, se divertem e, não por causa de um forte desejo interior, impossível de resistir, uma compulsão (Bakker & Leiter, 2010). Trabalhadores *engaged* gostam e fazem coisas fora do trabalho, possuem uma vida social, pessoal e familiar intensa, trabalham como voluntários e, não se sentem culpados quando não estão a trabalhar. Por outro lado, os *workaholics* possuem um sentido compulsivo em relação ao trabalho (Schaufeli, Taris, & Rhenen, 2008). Apesar de trabalharem duro e, muitas vezes se sentirem cansados com o seu trabalho, trabalhadores *engaged* descrevem este cansaço, como uma forma de realização positiva. Já os *workaholics* trabalham duro, mas sem prazer, só por um impulso (Bakker, 2009);

Envolvimento e Comprometimento organizacional

O envolvimento no trabalho é semelhante à dimensão dedicação do *engagement* (Pocinho & Perestrelo, 2011). Refere-se a ser, estar altamente envolvido com o seu trabalho (Bakker & Leiter, 2010), ou seja, corresponde a uma profunda relação com as atividades realizadas dentro da organização, desenvolvendo trabalhadores altamente envolvidos e integrados com a sua organização (Santos, 2008).

O comprometimento organizacional é uma relação que envolve tanto a organização como o trabalhador. Refere-se a lealdade do trabalhador em relação a organização na qual trabalha (Pocinho & Perestrelo, 2011). O comprometimento organizacional pode ser visto como uma correspondência ativa dos indivíduos para com a organização. Prestabelecendo-os a agir em proveito desta e do seu bem-estar (Subtil, 2010).

Embora o envolvimento, o comprometimento e o *engagement* no trabalho representem sentimentos de identificação com o trabalho e a organização, somente o *engagement* é apoiado por estados afetivos positivos, que estão fortemente relacionados com a saúde e bem-estar no trabalho (Hallberg & Schaufeli, 2006);

Satisfação no trabalho

Esta variável se diferencia do *engagement* no trabalho, pois na medida que o *engagement* combina prazer e alto índice de energia no trabalho (ativação), a satisfação é especificamente

uma forma passiva de bem-estar dos trabalhadores (Bakker, 2011). O *engagement* é uma forma de estar muito mais ativa que a satisfação (Bakker, Demerouti, & Xanthopoulou, 2011).

1.3.2. Principais condutores do *engagement* profissional

Vários estudos têm vindo a demonstrar, que os principais transmissores de *engagement* no trabalho são: os recursos pessoais e os de trabalho (Bakker, 2011). Está comprovado, que estes recursos têm um impacto positivo sobre a promoção do *engagement* (Bakker, 2010). Além de estarem positivamente relacionados com o *engagement* no trabalho (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009).

A organização desempenha um papel fundamental na promoção do *engagement* no seu ambiente, ao apresentar um trabalho desafiador e munido de recursos (Bakker, Demerouti, & Xanthopoulou, 2011). Cabe às organizações a disseminação do *engagement* no seu ambiente, através da criação de trabalhos desafiantes e munidos de recursos.

Trabalhadores *engaged* utilizam-se de todos os recursos no trabalho disponíveis, como também são capazes de produzirem os seus próprios recursos para manterem-se comprometidos, ou seja, se responsabilizam com a personalização do seu trabalho (Bakker, Demerouti, & Xanthopoulou, 2011).

Os recursos no trabalho podem exercer o principal papel na motivação intrínseca. Tais recursos estão encarregues de promover o crescimento da aprendizagem e desenvolvimento dos colaboradores, para além de atender necessidades básicas destes indivíduos (Bakker, 2010).

Como também, exercem um excelente papel motivador extrínseco, fornecendo os instrumentos necessários para o alcance dos objetivos no trabalho (Bakker, 2010). O que pode vir a estimular a vontade de dedicar-se mais ao trabalho (Salanova & Schaufeli, 2009).

Podemos classificar estes recursos como:

Recursos pessoais

Desde que foi confirmado que trabalhadores *engaged*, também o são, na sua vida pessoal, que se tornou importante estudar as relações entre as características pessoais e o *engagement* no trabalho (Bakker, 2009).

Como recursos pessoais, podemos classificar a auto eficácia, a auto estima e o otimismo, que quando relacionados, a recursos de trabalho como a autonomia, o *coaching*, o *feedback* e oportunidade de crescimento profissional, desempenham fatores decisivos para o desenvolvimento do *engagement* no local de trabalho (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2008).

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti e Schaufeli (2007a, citado por Bakker, 2009), através dos resultados de estudos realizados, demonstraram que trabalhadores *engaged* são excessivamente auto eficazes. Além disso, estes trabalhadores têm como tendência acreditar, que geralmente alcançam bons resultados na vida. De facto estes possuem uma maneira de estar

otimista e, acreditam que podem satisfazer as suas necessidades através da participação em papéis dentro da organização.

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli (2009) argumentaram que os diferentes tipos de bem-estar e os recursos convertem-se num ciclo fundamental para a adaptação dos trabalhadores com o seu local de trabalho.

Em um estudo realizado por Langelaan, Bakker, Doornen e Schaufeli (2006) constatou-se que, trabalhadores *engaged* são caracterizados por altos níveis de mobilidade, baixas neuroses e altos níveis de extroversão. Como também possuem a capacidade de se adequar rapidamente as mudanças, têm alto poder de adaptação e, alternam-se facilmente entre as tarefas.

Recursos de trabalho

Estudos anteriores, têm demonstrado, que os recursos de trabalho equivalentes a: apoio social dos colegas e superiores, *feedback* sobre o desempenho, variedade de habilidades, autonomia e oportunidades estão diretamente ligados de forma positiva com o *engagement* no trabalho (Schaufeli & Salanova, 2007).

De acordo com Jean-Claude Trichet (citado por Schaufeli & Bakker, 2004), cada trabalho tem um potencial motivador específico. O que vai depender da presença de cinco características essenciais de trabalho, como: variedade de habilidades, identidade e significado da tarefa, autonomia e feedback.

Quando falamos de recursos de trabalho estamos a referir os aspetos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho (Bakker, 2009). Que quando valorizados são facilitadores positivos de *engagement* no trabalho, contribuindo desta forma para a redução dos registos de absentismo por causa de doença (Bakker, 2011).

Num estudo desenvolvido por Xanthopoulou et al. (2009) comprovou-se que os trabalhadores se sentiam mais *engaged*, nos dias em que se aplicavam mais recursos de trabalho que o costume. Smulders (2006, citado por Bakker, 2009) detetou no seu estudo, que um trabalho rico em variedade de tarefas, autonomia e apoio dos superiores apresentam níveis superiores de *engagement* no trabalho.

Bakker e Demerouti (2007) identificaram que os recursos de trabalho, não só promovem o bem-estar, como também protegem a saúde psicológica e física dos trabalhadores.

Leiter e Maslach (2008, citado por Bakker e Leiter, 2010) num dos seus estudos, debatem que o aumento positivo da qualidade de vida no trabalho inclui novas oportunidades de aprendizagem e o desenvolvimento de novos e avançados recursos, capazes de influenciar na eficácia dos trabalhadores, exercendo desta forma, um impacto positivo e duradouro sobre o desenvolvimento da saúde, segurança e *engagement* do trabalhador.

No geral, estudos realizados demonstram de forma positiva a influência exercida dos recursos existentes, sobre o desempenho dos trabalhadores. Bakker, Hakanen, Demerouti e Xanthopoulou (2007) mostraram que fatores como supervisão, capacidade de inovar, apreciação e clima organizacional transformaram-se em atitudes de alta capacidade para enfrentar os

problemas com que encontraram, gerando capacidade de desafio. Seguindo essa mesma linha de raciocínio, Tuckey et al. (2009, citado por Bakker, 2010) verificou que a liderança exerce grande influência sobre o nível de *engagement* dos trabalhadores.

A força de trabalho *engaged* são o ativo real e mais valioso das organizações. São estes trabalhadores, os responsáveis pela criação de um impacto positivo sobre o desempenho organizacional. Além de conseguirem se adaptar às mudanças ocorridas no ambiente organizacional, de forma saudável (Salanova & Schaufeli, 2009). Nos dias de hoje, estas características são de crucial importância, para que as organizações consigam prosperar e sobreviver. Trabalhadores *engaged* devem ser mantidos preservados e cuidados (Iqbal, Khan, & Iqbal, 2012; Salanova & Schaufeli, 2009).

O *engagement* no trabalho é tido como o fator chave para um desempenho excelente e consequente vantagem competitiva (Gorgievski & Bakker, 2010; Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2011; Bakker & Leiter, 2010). Como também considerado um importante indicador de bem-estar profissional, tanto para os trabalhadores como para a organização (Bakker, 2011).

De acordo com estudos realizados, constatou-se que as empresas que possuíam uma mão de obra *engaged* possuíam um nível financeiro significativamente mais elevado, uma redução nos acidentes de trabalho, baixo nível de absentismo e rotatividade, satisfação do cliente externo e trabalhadores esforçados e dedicados com os seus trabalhos. Comprovando-se, desta forma, que fomentar o *engagement* no trabalho é uma mais-valia, para todos os elementos de uma organização, principalmente no âmbito financeiro (Salanova & Schaufeli, 2009).

Possuir estratégias voltadas para o *engagement* no trabalho auxilia para que os trabalhadores sejam o melhor que conseguem no trabalho. Isto só é possível se estes mesmos trabalhadores sentirem-se respeitados, envolvidos e valorizados por todos os integrantes da organização (MacLeod & Clarke, 2009).

Com o objetivo de disseminar o *engagement* pelo local de trabalho e evitar a exaustão, a organização deve estar encarregue, através da utilização dos seus recursos, de desenvolver um ambiente e processos de trabalho, que visem a garantia de que os seus trabalhadores se sintam entusiasmados, energizados e motivados pelo que representa o seu trabalho em termos de ser ativo e agradável trabalhar (Brummelhuis, Bakker, Hetland, & Keulemans, 2012).

Uma das possíveis formas de alcançar este estado de entusiasmo é oferecer aos trabalhadores uma maior flexibilidade, de horários e local, combinados com as novas tecnologias de informação adequadas para o seu desenvolvimento (Brummelhuis et al, 2012).

Pode-se confirmar através dos estudos desenvolvidos, que quando uma organização está preparada para acolher, desenvolver e proteger o seu trabalhador de todas as influências negativas do seu ambiente, interno e externo, através da promoção de uma melhor qualidade de vida no trabalho e desenvolvimento dos seus recursos disponíveis, alinhando-os a sua mão de obra disponível, com certeza irá gerar um ambiente saudável, *engaged*, satisfeito e motivado com o trabalho, o que se traduzirá em sucesso para todos os inseridos no processo e na organização.

Capítulo II

Estudo Empírico

2.1. Metodologia

Neste capítulo serão apresentados a metodologia utilizada para o estudo empírico, como também os objetivos e hipóteses formuladas para a investigação, a caracterização da amostra e instrumentos utilizados para o estudo.

2.2. Problemática, objetivos e hipóteses de investigação

O homem profissional deixou de ser há muito tempo o “*homo economicus*” de Taylor (Cascão, 2004) e já não toma o trabalho como principal fonte da sua vida, embora ainda passe um bom tempo dela a trabalhar.

As pessoas hoje preocupam-se cada vez mais com o seu estilo de vida e questionam mais sobre a qualidade da mesma. Viver mais e com qualidade nos dias que correm tem estado em primeiro lugar na vida de qualquer indivíduo, seja na sua vida pessoal, social e principalmente na profissional (Silva & Marchi, 1997).

A Qualidade de Vida no Trabalho ultimamente tem sido tema de debate nas grandes comunidades científicas, uma vez que com a nova Era do Conhecimento o ser humano em geral não é mais visto como um simples fator de produção. Com um ritmo intenso de trabalho e com o avanço das tecnologias, a preocupação com a qualidade de vida, principalmente no local de trabalho, passou a ser uma necessidade para o profissional (Limongi-França, 2009).

Com este estudo, pretende-se identificar, através da aplicação de inquéritos por questionário a profissionais de diferentes áreas de atuação e com diferentes horários laborais, a influência dos horários de trabalho (horário normal e horário por turnos) nas variáveis Qualidade de vida no trabalho e *Engagement* profissional.

Mais especificamente, os objetivos desta investigação são:

- Identificar a influência do horário de trabalho (horário normal e trabalho por turnos) na qualidade de vida no trabalho e *engagement* profissional;
- Analisar a influência do horário de trabalho (horário normal e trabalho por turnos) na qualidade de vida no trabalho e *engagement* profissional;
- Analisar se a QVT está positivamente relacionada com o *engagement* profissional.

Com base na problemática do tema e nos objetivos propostos, foram criadas hipóteses, que são as componentes úteis para fundamentar a pesquisa e garantir uma orientação (Freixo, 2009). Através destas buscamos informações para os factos específicos, ao mesmo tempo que nos orientam para a busca de outras informações necessárias para a explicação do problema (Marconi & Lakatos, 2002).

Desta forma para analisarmos a questão da investigação foram elaboradas as seguintes hipóteses de pesquisa:

H1) Espera-se que os trabalhadores em HN e HPT apresentem diferenças quanto a percepção de QVT-importância, QVT-frequência e o *Engagement* profissional;

H2) Espera-se que as mulheres apresentem-se com mais *Engagement* profissional e, percecionem de uma melhor QVT-importância e QVT-frequência do que os homens;

H3) Espera-se que os trabalhadores com filhos apresentem menores scores de *Engagement* profissional, percepção de QVT-importância e QVT-frequência do que os trabalhadores sem filhos;

H4) Espera-se que existam diferenças de percepção de QVT-importância, quanto a QVT-frequência e níveis de *Engagement* profissional entre o grupo de Estado Civil dos trabalhadores;

H5) Espera-se que existam diferenças de *Engagement* profissional, QVT-importância e QVT-frequência quanto as habilitações literárias dos indivíduos;

H6) Espera-se que existam diferenças de níveis de *Engagement* profissional, Vigor, Dedicção e Absorção entre os trabalhadores com Carga horária;

H7) Espera-se que exista correlação significativa e positiva entre a QVT- importância, QVT- frequência e o *Engagement* profissional.

2.3. Tipo de pesquisa

Para o desenvolvimento do estudo, ir-se-á realizar uma pesquisa do tipo quantitativa, qualitativa e correlacional, através de inquéritos por questionário, já construídos e validados para a realidade portuguesa.

Foi escolhido para este estudo, o tipo de inquérito por questionário, por se tratar de um instrumento prático e muito utilizado, uma vez que o próprio inquirido o preenche, sem necessidade de auxílio (Freixo, 2009).

Este tipo de instrumento é um forte aliado quando se trata da organização, normalização e orientação dos dados, de tal modo que as informações pretendidas possam ser colhidas de uma maneira rigorosa (Freixo, 2009).

Neste estudo foram utilizados três diferentes tipos de questionários, devido ao facto de se ter um instrumento fiável na medição das diferentes variáveis do estudo nomeadamente a Qualidade de Vida no Trabalho e o *Engagement* profissional. Paralelamente foi produzido um questionário sobre as variáveis sociodemográficas dos profissionais pertencentes a amostra em questão.

2.4. Caracterização da amostra

Participam neste estudo 207 trabalhadores provenientes de três empresas localizadas na zona Norte de Portugal. Como se poderá ver na Tabela 3, os participantes da amostra têm origem em diferentes áreas de atividade: Construção Civil (n=97), Serviços (n=37) e Indústria Têxtil (n=73). A maioria dos inquiridos tem idades compreendidas entre os 35 a 44 anos (39,6%; n=82), são do sexo masculino (55,1%; n=114) e casados/união de facto (51,7%; n=107).

Em relação ao nível de habilitações literárias dos inquiridos, foi verificado que grande parte (34,8%; n=72) possui o 12º ano e, têm uma carga horária de 7 a 8 horas de trabalho diária (47,8%; n=99), divididos por 50,7% (n=105) em horário normal e, 48,8% (n=101) em horários por turno.

Neste estudo será considerado horário por turno, todo horário diferente do normal com ou sem inclusão de fim de semana. Neste caso o valor dado ao horário por turno é o total das percentagens de todos os horários que diferem ao normal

Quanto a questão de ter-se filhos ao seu encargo, 55,1% dos inquiridos (n=114) alegam possuírem.

Tabela 3

Caracterização Sociodemográfica da amostra

Variáveis	n (%)	Variáveis	n (%)
Idade		Horário de trabalho	
18 a 24 anos	16 (7,7)	HN (diurno semanal)	105 (50,7)
25 a 34 anos	70 (33,8)	HPT (sem fds)	21 (10,1)
35 a 44 anos	82 (39,6)	HPT rotativos (com fds)	20 (9,7)
45 a 54 anos	37 (17,9)	HPT fixo (sem fds)	35 (16,9)
55 a 64 anos	1 (5)	HPT (com fds)	25 (12,1)
		Total HPT	101 (48,8)
Género		Área de Atividade	
Masculino	114 (55,1)	Construção civil	97 (46,9)
Feminino	91 (44)	Serviços	37 (17,9)
		Indústria têxtil	73 (35,3)
Estado Civil		Filhos	
Solteiro	60 (29)	Sim	114 (55,1)
Casado/União de facto	107 (51,7)	Não	91 (44)
Divorciado/Separado	32 (15,5)		
Viúvo	3 (1,4)		
Habilitações Literárias		Carga Horaria	
1º ciclo	3 (1,4)	4 a 6 horas	4 (1,9)
2º ciclo	26 (12,6)	De 7 a 8 horas	99 (47,8)
3º ciclo	44 (21,3)	De 9 a 10 horas	92 (44,4)
12º ano	72 (34,8)	De 11 a 12 horas	9 (4,3)
Licenciatura	51 (24,6)		
Mestrado	8 (3,9)		

Legenda: FDS- Fim de semana.

2.5. Instrumentos

2.5.1. Questionário Sociodemográfico

Foi desenvolvido pela própria investigadora um questionário cujo objetivo era recolher informações sociodemográfica relativa à amostra em estudo. Estas informações referem-se a Idade; Género; Estado Civil; Habilitações literárias; Horários de trabalho; Carga horária, Área de atividade e se possuem filhos (ver anexo I).

2.5.2. Questionário do bem-estar e trabalho (UWES)

Para medir a variável *engagement* foi utilizado o Questionário de Bem-estar e Trabalho (UWES- *Utrecht work engagement scale*) versão reduzida, de Schaufeli e Bakker (2003), disponível no próprio website do autor, traduzido e validado para a realidade portuguesa (ver anexo II).

A escolha por tal inquérito apoiou-se no facto deste ser o instrumento mais aplicado para medir o *engagement* profissional. Este instrumento foi construído à partir das três dimensões do *engagement*: o vigor, a dedicação e absorção (Bakker & Leiter, 2010), que são descritas de forma positiva (Bakker, 2009).

Nesta versão reduzida do instrumento o α de Cronbach, incluindo o total dos nove itens, varia, nos diferentes estudos anteriormente realizados, entre os valores 0,85 a 0,94 (média:0,91), constituído de uma única secção, composta por nove itens divididos em três dimensões (Schaufeli & Bakker, 2003):

- Vigor: Em meu trabalho sinto-me pleno de energia; Sou forte e vigoroso em meu trabalho; Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar.
- Dedicação: Estou entusiasmado com meu trabalho; Estou orgulhoso com o trabalho que faço; Meu trabalho me inspira.
- Absorção: Estou imerso em meu trabalho; “Deixo-me levar” pelo meu trabalho; Sou feliz quando estou envolvido em meu trabalho.

No presente estudo o valor para o α de Cronbach apresentou resultado bastante satisfatório (0,95).

Para que o termo *engagement* não fosse capaz de influenciar as respostas ou até mesmo suscitar algum tipo de erro, confusão por parte dos inquiridos, os autores optaram por utilizar um termo neutro para nomear o questionário. Desta forma ficou-se definido como o “Questionário do bem-estar e Trabalho” colocando-se o UWES entre parêntesis.

2.5.3. Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT-I/F)

O instrumento utilizado para medir a variável QVT foi o Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT), já construído e validado para a realidade portuguesa (ver anexo III).

Numa fase inicial, com base na literatura existente, os autores Rafael e Lima (2007a, citado por Subtil, 2010) dividiram a QVT em cinco grandes dimensões, com 14 itens respetivos a cada: Emprego, Carreira, Relações de Trabalho, Vida Pessoal e Condições de Trabalho.

Para responder a cada item, os indivíduos se pronunciavam de acordo com a importância atribuída a QVT, dando as respostas numa escala em 6 pontos que vai de “Nada Importante” a “Muito Importante” (Rafael, 2009). Com os resultados obtidos na primeira versão do instrumento, foi detetado a necessidade de reformular o instrumento para avaliar a QVT.

Nesta segunda versão, durante a construção do instrumento, foi considerado não só a coluna da importância, como tornou-se fundamental avaliar uma outra coluna para a frequência da QVT (Subtil, 2010). Com este instrumento tornou-se possível analisar a QVT no âmbito de duas visões:

- QVT-importância: O grau verificado entre os inquiridos sobre a percepção tida sobre avaliação de QVT;
- QVT-frequência: Identifica a frequência verificada entre os trabalhadores de QVT no local de trabalho.

Desta forma, esta segunda versão experimental foi desenvolvida tendo em conta duas escalas: uma relativa à importância e outra à frequência, mantendo-se a escala de respostas em 6 pontos, como na primeira versão. Esta versão é constituída por 60 itens, e não os 70 itens da versão anterior, sendo divididos em 6 dimensões, correspondentes respetivamente a Importância e a Frequência percebida pelos trabalhadores (Rafael, 2009):

- Características do trabalho/emprego e formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais (Correspondente a 16 itens);
- Carreira, Promoção, Reconhecimento e a componente económica (Correspondente a 12 itens);
- Relações Sociais e Justiça no Trabalho (Correspondente a 8 itens);
- Equilíbrio Trabalho/Família (Correspondente a 9 itens);
- Trabalho e Lazer (Correspondente a 5 itens);
- Condições de Trabalho (Correspondente a 10 itens).

No presente estudo o instrumento apresentou valores similares aos encontrados por Rafael (2009) para a medida de consistência interna do instrumento. Respetivamente os valores de α encontrados por Rafael (2009) foram: 0,97 para o QVT-importância e 0,95 para o de QVT-frequência. No presente estudo ambos valores de α são 0,97.

2.5.4. Procedimento

Para a realização deste estudo recorreu-se a três distintas áreas de atividade, uma vez, que era necessário uma amostra heterogénea e com os mais variados horários de trabalho. Os questionários foram distribuídos em formato papel aos trabalhadores.

A amostra do estudo foi do tipo não aleatória pelo método de amostragem por conveniência e *snowball*. Não existia nenhuma regra objetiva e clara que determinasse a seleção

destes elementos. Os primeiros elementos eram conhecidos e se disponibilizaram para o preenchimento dos questionários, sendo que a partir destes elementos foi solicitado a recomendação de outros indivíduos para a participação do estudo (Pinto, 2009).

A colaboração dos indivíduos para o estudo foi estritamente voluntária e, sem que se tivesse atribuído qualquer forma de retribuição compensatória. Contudo, o carácter voluntário da participação terá, provavelmente, feito reduzir substancialmente a taxa de participação.

Não serão feitas nenhuma identificação das empresas, uma vez que as mesmas solicitam que sejam omissas qualquer informação. A análise dos dados foi feita através do *software PASW statistics-18.0*.

2.5.5. Apresentação dos resultados

Serão apresentados os resultados, tendo em vista os resultados dos testes das hipóteses formuladas para o estudo. Como também na parte da discussão, serão acrescentados a análise realizada aos resultados com a colaboração de alguns inquiridos.

Na tabela 4 apresentamos os resultados referentes às médias, desvio-padrão e amplitude das escalas utilizadas (UWES e IQVT).

Podemos verificar que o *Engagement* profissional (EP), tal como as suas respetivas dimensões, apresentam médias similares. Sendo a Absorção (M=4,20; DP=1,37) a dimensão que apresenta a maior média.

Tabela 4

Análise de medidas de tendência central e dispersão relativa a escala UWES e, suas respectivas dimensões.

UWES	n	Min	Max	M	DP
Vigor	204	,00	6,00	4,17	1,35
Dedicação	204	,00	6,00	4,05	1,32
Absorção	203	,00	6,00	4,20	1,37
<i>Engagement</i> profissional	203	,00	6,00	4,14	1,26

Quando comparado a resultados de outros estudos, verifica-se diferenças, uma vez que a habitualmente a Absorção apresenta *scores* mais baixos que as outras dimensões (Schaufeli e Bakker, 2003; Andrade, 2011).

Da mesma forma procedeu-se a análise do IQVT (importância e frequência), tanto para as suas dimensões, onde se verificou uma superioridade ao nível da escala de QVT- I e respectivas dimensões sobre a escala de QVT- F no que respeita à média, ver Tabela 5. Os resultados obtidos com esta escala são semelhantes aos obtidos por Rafael (2009), Rafael e Lima (2008b, citado por Vargas, 2010) e Subtil (2010) noutros estudos.

Tabela 5

Análise das medidas de tendência central e dispersão relativa a escala do IQVT (importância e frequência) e as suas respectivas dimensões.

QVT	IQVT-importância					IQVT-frequência				
	n	Min	Max	M	DP	n	Min	Max	M	DP
1.Características do trabalho/emprego, formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais	200	1,94	6,00	5,32	,75	195	1,00	5,94	3,61	1,11
2.Carreira: promoção, reconhecimento e componente económica	203	1,08	6,00	5,52	,62	193	1,08	6,00	3,50	1,09
3. Relações sociais e justiça no trabalho	200	1,75	6,00	5,56	,54	196	1,75	6,00	4,29	1,01
4. Equilíbrio trabalho/família	196	2,11	6,00	5,57	,66	178	1,00	6,00	3,95	1,08
5. Trabalho e lazer	201	3,00	6,00	5,52	,62	198	1,00	6,00	3,74	1,11
6. Condições de trabalho	199	1,40	6,00	5,57	,56	198	1,40	6,00	4,35	1,01
QVT-Total	207	1,77	6,00	5,48	,52	207	1,70	5,54	3,86	,84

Análise das hipóteses

Com o objetivo de responder as hipóteses do estudo serão utilizados os testes paramétricos, seguindo-se todos os pressupostos exigidos.

Não será feito nenhum tipo de teste quanto à normalidade da amostra, uma vez que as amostras têm dimensão superior a 30 elementos, respeitando-se assim a regra do limite central. Quando necessário, observando diferenças entre o tamanho dos grupos analisados, será realizado o teste de Levene para análise da homogeneidade das variâncias (Pestana & Gageiro, 1998).

Também serão utilizados os recursos como o *split file* para proceder a comparação de uma característica presente em todas as categorias de uma mesma variável (Vasconcellos, 2008) e, o *post hoc* teste de Scheffé quando necessário realização de múltiplas comparações, indicado por inúmeros autores como sendo o mais utilizado, pois apresenta uma maior simplicidade de cálculo e permite ser utilizado em amostras com diferentes dimensões (Lourenço, 2004).

Hipótese 1: Espera-se que os trabalhadores em HN e HPT apresentem diferenças quanto a percepção de QVT-importância, QVT-frequência e os níveis de *Engagement* profissional.

Com o objetivo de testar a hipótese em causa, realizamos um teste t de Student para amostras independentes, através do qual comparamos os resultados obtidos nas diferentes

variáveis nos dois grupos de trabalhadores em análise: trabalhadores por turnos e trabalhadores em horário normal.

Os resultados evidenciaram que os trabalhadores em HPT apresentam valores médios superiores de QVT (importância e frequência) e *Engagement* profissional quando comparados com os trabalhadores em HN, relativamente às variáveis *Engagement* profissional (HPT (M=4,38; DP=1,15); HN (M=3,90; DP=1,33), QVT-I (HPT (M=5,60; DP=,36); HN (M=5,36; DP=,62) e QVT-F (HPT (M=4,07; DP=,74); HN (M=3,65; DP=,89) (ver Tabela 7). Podemos ainda confirmar através da análise dos resultados do teste t que as diferenças encontradas são estatisticamente significativas para os níveis de *Engagement* profissional (t (200) =-2,718; p=,007); QVT-I (t (204) =-3,379; p=,001); QVT-F (t (204) =-3,653; p=,000).

Desta forma podemos constatar que a variável Horários de trabalho influencia de uma forma geral a percepção de QVT, bem como o *Engagement* profissional sentido pelos trabalhadores.

Tabela 6

Análise das diferenças entre os níveis de engagement profissional, de QVT-importância e a QVT-frequência quanto aos horários de trabalho (horário normal e por turno) - Teste t de Student para amostras independentes.

Variáveis	Género	n	M	DP	Sig	t (gl)	Sig.
<i>Engagement</i> profissional	Horário normal	104	3,90	1,33	,123	-2,718 (200)	,007
	Horário por turno	98	4,38	1,15			
QVT – importância	Horário normal	105	5,36	,62	,003	-3,379 (204)	,001
	Horário por turno	101	5,60	,36			
QVT – frequência	Horário normal	105	3,65	,89	,021	-3,653 (204)	,000
	Horário por turno	101	4,07	,74			

Hipótese 2: Espera-se que as mulheres apresentem-se com mais *Engagement* profissional e, percecionem de uma melhor QVT-importância e QVT-frequência do que os homens.

Com o objetivo de testar a hipótese 2, será realizado o mesmo teste que na hipótese anterior, o Teste t para amostras independentes, uma vez que serão analisados as diferenças entre os dois grupos de trabalhadores quanto ao género: masculino e feminino.

Os resultados apresentados, conforme Tabela 7, demonstram que não se observam diferenças estatisticamente significativas entre os trabalhadores do género masculino e feminino quanto à *Engagement* profissional (t (199) =-1,235; p=, 218), QVT-I (t (203) =-,518; p=,605) e QVT-F (t (203) =,985; p=,326).

Desta forma, procedeu-se a uma análise comparando as diversas dimensões do *Engagement* profissional, da QVT-I e QVT-F nos dois géneros, com a finalidade de se verificar existência de alguma diferença significativa entre os dois grupos referidos. Os resultados

evidenciaram que essas diferenças não são estatisticamente significativas para nenhuma das dimensões em causa.

Tabela 7

Análise das diferenças de engagement profissional, QVT-importância e QVT-frequência e respectivas dimensões entre o género dos trabalhadores (masculino e feminino) - Teste t de Student para amostras independentes.

Variáveis	Género	N	M	DP	t (gl)	Sig.
Vigor	Masculino	112	4,03	1,40	-1,659 (200)	,099
	Feminino	90	4,35	1,29		
Dedicação	Masculino	112	3,92	1,34	-1,507 (200)	,133
	Feminino	90	4,21	1,29		
Absorção	Masculino	112	4,16	1,31	-,386 (199)	,700
	Feminino	89	4,23	1,47		
Engagement profissional	Masculino	112	4,04	1,29	-1,235 (199)	,218
	Feminino	89	4,26	1,24		
Características do trabalho/emprego, formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais (importância)	Masculino	111	5,25	,78	-1,411 (196)	,160
	Feminino	87	5,40	,69		
Carreira: promoção, reconhecimento e componente económica (importância)	Masculino	112	5,49	,58	-,700 (199)	,485
	Feminino	89	5,56	,67		
Relações sociais e justiça no trabalho (importância)	Masculino	107	5,59	,47	,741 (196)	,460
	Feminino	91	5,53	,63		
Equilíbrio trabalho/família (importância)	Masculino	109	5,58	,58	,403 (192)	,687
	Feminino	85	5,55	,76		
Trabalho e lazer (importância)	Masculino	110	5,53	,60	,171 (197)	,864
	Feminino	89	5,51	,67		
Condições de trabalho (importância)	Masculino	110	5,57	,48	-,072 (195)	,942
	Feminino	87	5,57	,64		
QVT- importância	Masculino	114	5,46	,47	-,518 (203)	,605
	Feminino	91	5,50	,59		
Características do trabalho/emprego, formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais (frequência)	Masculino	110	3,68	1,05	,826 (191)	,410
	Feminino	83	3,55	1,17		
Carreira: promoção, reconhecimento e componente económica (frequência)	Masculino	108	108	1,10	1,300 (189)	,195
	Feminino	83	83	1,07		
Relações sociais e justiça no trabalho (frequência)	Masculino	106	4,40	,98	1,540 (192)	,125
	Feminino	88	4,18	1,04		
Equilíbrio trabalho/família (frequência)	Masculino	100	3,88	3,88	-1,056 (174)	,292
	Feminino	76	4,05	4,05		

Trabalho e lazer (frequência)	Masculino	108	3,70	1,12	-,330 (194)	,742
	Feminino	88	3,75	1,07		
Condições de trabalho (frequência)	Masculino	110	4,42	1,01	,924 (194)	,357
	Feminino	86	4,28	1,00		
QVT-frequência	Masculino	114	3,92	,82	,985 (203)	,326
	Feminino	91	3,80	,86		

Hipótese 3: Espera-se que os trabalhadores com filhos apresentem menores scores de *Engagement* profissional, percepção de QVT-importância e QVT-frequência do que os trabalhadores sem filhos.

Devido a grande preocupação existente sobre a influência que a existência de filhos exerce sobre os trabalhadores, esta hipótese foi desenvolvida com o objetivo de identificar qual destes trabalhadores, com ou sem filhos, eram os maiores prejudicados quanto a sua QVT (importância e frequência) e, demonstração de *engagement* nas respectivas organizações.

A procura de encontrar respostas que satisfaçam a hipótese 3, foi realizado novamente o teste t de Student para amostras independentes, procedimento estatístico usado nas hipóteses anteriores.

De acordo com os resultados apresentados na tabela 8, inicialmente não foram encontradas evidências estatísticas suficientes, que demonstrem existir diferenças significativas quanto aos níveis de QVT-importância ($t(203) = ,119$; Sig.=,905), QVT-frequência ($t(203) = -,939$; Sig.=,349), como também para os níveis de EP ($t(199) = ,033$; Sig.=,973).

Tabela 8

Análise das diferenças de Engagement profissional, QVT (importância e frequência) entre os grupos de trabalhadores com/sem filhos - Teste t de Student para amostras independentes.

Variáveis	Trabalhadores com filhos?	N	M	DP	t (gl)	Sig.
Engagement profissional	Sim	111	4,21	1,31	,033 (199)	,973
	Não	90	4,20	1,47		
QVT- importância	Sim	114	5,48	,46	,119 (203)	,905
	Não	91	5,47	,60		
QVT-frequência	Sim	114	3,81	,83	-,939 (203)	,349
	Não	91	3,93	,84		

Desta forma optámos por realizar a análise nas respectivas dimensões destas mesmas variáveis do estudo, onde foi detetado que apenas existem evidências estatísticas suficientes para afirmar existir diferenças entre estes trabalhadores (com/sem filhos), na dimensão Condições de Trabalho ($t(194) = -2,044$; $p = ,042$), da QVT-frequência.

Conforme a Tabela 9, as diferenças encontradas demonstram que os trabalhadores sem filhos são aqueles que experienciam com maior frequência de melhores Condições de trabalho (Trabalhadores com filhos (M=4,23; DP=,96); Trabalhadores sem filhos (M=4,52; DP=1,03)).

Tabela 9

Análise das diferenças das respectivas dimensões de Engagement profissional, QVT (importância e frequência) entre os grupos de trabalhadores com/sem filhos- Teste t de Student para amostras independentes.

Variáveis	Trabalhadores com filhos?	n	M	DP	t (gl)	Sig.
Vigor	Sim	112	4,16	1,40	-,300 (200)	,764
	Não	90	4,21	1,30		
Dedicação	Sim	112	3,98	1,39	-,872 (200)	,384
	Não	90	4,15	1,35		
Absorção	Sim	111	4,21	1,31	,033 (199)	,973
	Não	90	4,20	1,47		
Características do trabalho/emprego, formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais (importância)	Sim	108	5,33	,77	,178 (196)	,859
	Não	90	5,31	,72		
Carreira: promoção, reconhecimento e componente económica (importância)	Sim	111	5,54	,54	,528 (199)	,598
	Não	90	5,50	,71		
Relações sociais e justiça no trabalho (importância)	Sim	109	5,56	,47	-,066 (196)	,947
	Não	89	5,56	,63		
Equilíbrio trabalho/família (importância)	Sim	108	5,55	,66	-,461 (192)	,645
	Não	86	5,59	,66		
Trabalho e lazer (importância)	Sim	109	5,46	,64	-1,565 (197)	,119
	Não	90	5,60	,60		
Condições de trabalho (importância)	Sim	108	5,57	,48	,168 (195)	,867
	Não	89	5,56	,64		
Características do trabalho/emprego, formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais (frequência)	Sim	104	3,66	1,18	,541 (191)	,589
	Não	89	3,57	1,04		
Carreira: promoção, reconhecimento e componente económica (frequência)	Sim	106	3,48	1,10	-,362 (189)	,718
	Não	85	3,54	1,10		
Relações sociais e justiça no trabalho (frequência)	Sim	107	4,22	,97	-1,266 (192)	,207
	Não	87	4,40	1,06		
Equilíbrio trabalho/família (frequência)	Sim	102	3,92	1,05	-,536 (174)	,593
	Não	74	4,01	1,12		
Trabalho e lazer (frequência)	Sim	107	3,64	1,15	-1,356 (194)	,177
	Não	89	3,85	1,04		

Condições de trabalho (frequência)	Sim	107	4,23	0,96	-2,044 (194)	,042
	Não	89	4,52	1,03		

Hipótese 4: Espera-se que existam diferenças de percepção quanto a QVT-importância, a QVT-frequência e os níveis de *Engagement* profissional entre o grupo de Estado Civil dos trabalhadores.

Dado que pretendíamos comparar os resultados obtidos nas dimensões em estudo para os três grupos definidos para o estado civil (solteiros, casados/união de facto, divorciados/separados) optámos por realizar como procedimento estatístico o teste ANOVA para amostras independentes. Devido ao baixo número de inquiridos com estado civil de viúvo (n=3), foi decidido excluí-lo na análise efetuada.

Obedecendo aos pressupostos para realização do Teste ANOVA-*one way*, foi executado o teste de Levene (Sig.>,05) para as variáveis *Engagement* profissional (Sig.=,381), QVT-importância (Sig.=, 524) e QVT-frequência (Sig.=,125), assumindo-se a igualdade das variâncias, tornando possível a utilização do teste ANOVA.

De acordo com os resultados obtidos na Tabela 10 foi confirmado que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar que existem diferenças significativas entre os níveis de *Engagement* profissional ($F(192) = 4,793$; Sig.=,009) e QVT-frequência ($F(196) = 3,794$; Sig.=,024), consoante os grupos analisados quanto ao estado civil dos trabalhadores.

Quanto a percepção de QVT-importância ($F(196) = ,296$; Sig.=,744) não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, sendo a QVT- importância a variável que apresenta maiores valores médios entre os grupos de trabalhadores (Solteiro (M=5,45); Casado/união de facto (M=5,51); Divorciado/separado (M= 5,46)). Estes resultados demonstram que independente do estado civil, não existem diferenças de percepção em relação a QVT.

Tabela 10

Análise das diferenças entre os níveis de Engagement profissional, QVT-importância e QVT-frequência quanto ao grupo Estado civil dos trabalhadores - Teste ANOVA one way.

Variáveis	Estado Civil									F (gl)	Sig.
	Solteiro			Casado/união de facto			Divorciado/separado				
	N	M	DP	n	M	DP	N	M	DP		
Engagement profissional	59	4,03	1,26	104	4,31	1,20	32	3,54	1,36	4,793 (192)	,009
QVT-importância	60	5,45	,48	107	5,51	,46	32	5,46	,77	,296 (196)	,744
QVT-frequência	60	3,89	,77	107	3,94	,80	32	3,48	1,01	3,794 (196)	,024

Seguindo os procedimentos estatísticos recomendados, quando encontradas diferenças significativas entre os grupos, realizamos o teste a *posteriori* (*post hoc* teste) de Scheffé, para comparações múltiplas.

Os resultados obtidos com o teste de Scheffé demonstram-nos que as diferenças existentes se encontram entre os grupos de Casados/união de facto e os Divorciados/separados, tanto para os níveis de *Engagement* profissional (Sig.=,011) como para a frequência de QVT-F (Sig=,027), conforme Tabela 11.

Tabela 11

Análise das múltiplas comparações dos níveis de Engagement profissional entre os grupos de Estado civil dos trabalhadores - post hoc Teste de Scheffé.

Variáveis	(I) Estado Civil	(J) Estado Civil	Diferença entre as médias (I-J)	Sig.
Engagement profissional	Solteiro	Casado/união de facto	-,28178	,385
		divorciado/separado	-,48905	,206
	Casado/união de facto	Solteiro	,28178	,385
		Divorciado/separado	,77083*	,011
	Divorciado/separado	Solteiro	-,48905	,206
		Casado/união de facto	-,77083*	,011
	QVT-frequência	Casado/união de facto	-,04414	,948
		Divorciado/separado	,41285	,081
QVT-frequência	Solteiro	Casado/união de facto	-,04414	,948
		Divorciado/separado	,41285	,081
	Casado/união de facto	Solteiro	,04414	,948
		Divorciado/separado	,45699*	,027
	Divorciado/separado	Solteiro	-,41285	,081
		Casado/união de facto	-,45699*	,027

Hipótese 5:: Espera-se que existam diferenças de *Engagement* profissional, QVT-importância e QVT-frequência quanto as habilitações literárias dos indivíduos.

Devido ao pequeno número de participantes em cada grupo de acordo com as habilitações literárias, os indivíduos foram reagrupados em três grupos representados por: Ensino básico (1º, 2º e 3º ciclo), Ensino secundário (10º, 11º e 12º anos) e um grupo para os licenciados e mestrados.

Assumindo-se a homogeneidade das variâncias através dos resultados gerados pelo teste de Levene (Sig.>,05), *Engagement* profissional (Sig.=,616), a QVT-importância (Sig.=,128) e QVT-frequência (Sig.=,896). Procedeu-se posteriormente à análise com o teste ANOVA *one-way*, tal como realizado na hipótese anterior.

Com o objetivo de analisar as diferenças entre os níveis de *Engagement* profissional (F (197) =,024), QVT-I (F (201) =,141) e QVT-F (F (201) =,236) nos grupos de trabalhadores agrupados quanto as habilitações literárias concluímos que não existem evidências estatísticas

significativas que comprovem haver diferenças quanto aos níveis de *Engagement* profissional, QVT-importância e QVT-frequência entre os diferentes graus de estudos dos trabalhadores, conforme demonstram os resultados na Tabela 12.

Com estes resultados podemos novamente detectar que os trabalhadores, independente do grau de habilitação concluído, possuem diferentes percepções em relação sobre o que seja a QVT no seu local de trabalho. Sendo este um conceito que inclui várias dimensões na vida do ser humano, estes trabalhadores, sejam eles, com pouca ou muita instrução, percebem o que significa ter uma boa QVT para a sua vida profissional.

Estas conclusões foram retiradas em função dos valores médios obtidos por cada grupo, sendo a QVT-importância a que novamente apresentou maiores valores (Ensino básico (M=5,49); Ensino secundário (M=5,50); Licenciatura/mestrado (M=5,45)).

Tabela 12

Análise das diferenças de Engagement profissional, QVT-importância e QVT-frequência quanto as habilitações literárias dos trabalhadores - Teste ANOVA one way.

Variáveis	Habilitações literárias										Sig.
	Ensino básico			Ensino secundário			Licenciatura/mestrado			F (gl)	
	n	M	DP	n	M	DP	n	M	DP		
Engagement profissional	70	4,12	1,30	71	4,14	1,27	59	4,17	1,20	,024 (197)	,977
QVT-importância	73	5,49	,40	72	5,50	,48	59	5,45	,69	,141 (201)	,869
QVT-frequência	73	3,89	,85	72	3,80	,85	59	3,86	,86	,236 (201)	,790

Hipótese 6: Espera-se que existam diferenças de níveis de *Engagement* profissional, vigor, dedicação e absorção entre os trabalhadores com carga horária de trabalho de Até 8 horas e, De 9 a 12 horas.

Na presente hipótese optou-se por analisar somente as diferenças na variável *Engagement* profissional e respetivas dimensões, uma vez que acreditamos que o número de horas trabalhadas exerce um influente papel no rendimento e consequente *engagement* do trabalhador.

Nesta hipótese, redefinimos os grupos inicialmente estabelecidos para a carga horária dos trabalhadores (De 4 a 6 horas; De 7 a 8 horas; De 9 a 10 horas; De 11 a 12 horas). Devido ao facto do número de indivíduos em cada grupo ser pequeno e, para garantir resultados fidedignos, optamos por reagrupa-los em apenas dois grupos: um grupo com os sujeitos com carga horária até 8 horas de trabalho e, outro grupo, com uma carga horária de 9 a 12 horas de trabalho. Para a sua análise foi realizado o teste t de Student para amostras independentes.

De acordo com os resultados obtidos nesta hipótese, foi verificado comparando-se os valores médios obtidos, que os trabalhadores com uma carga horária de até 8 horas de trabalho

possuem maior Vigor (M=4,43;DP=1,23), Dedicação (M=4,21;DP=1,27), Absorção (M=4,28; DP=1,42) e *Engagement* profissional (M=4,31; DP=1,20), quando comparados com os trabalhadores que laboram períodos de 9 a 12 horas (Vigor (M=3,92; DP=1,43); Dedicação (M=3,90; DP=1,35); Absorção (M=4,12; DP=1,33); *Engagement* profissional (M=3,98; DP=1,31)).

Apesar destes resultados, somente existem evidências estatísticas suficientes para afirmar haver diferenças significativas somente na dimensão Vigor ($t(199) = 2,735$; $p = ,007$) entre os trabalhadores dos diferentes grupos, conforme descrito na Tabela 13. Podemos afirmar desta forma, que os trabalhadores com uma menor carga horária apresentam uma relação mais vigorosa com o trabalho, do que os que possuem longas jornadas diárias de trabalho.

Tabela 13

Análise das diferenças de Engagement profissional e suas respectivas dimensões entre os grupos de Carga horária de trabalho - Teste t de Student para amostras independentes.

Variáveis	Carga horária	n	M	DP	t (gl)	Sig.
Vigor	Até 8 horas	101	4,43	1,23	2,735 (199)	,007
	De 9 a 12 horas	100	3,92	1,43		
Dedicação	Até 8 horas	101	4,21	1,27	1,712 (199)	,088
	De 9 a 12 horas	100	3,90	1,35		
Absorção	Até 8 horas	100	4,28	1,42	,802 (198)	,423
	De 9 a 12 horas	100	4,12	1,33		
<i>Engagement</i> profissional	Até 8 horas	100	4,31	1,20	1,840 (198)	,067
	De 9 a 12 horas	100	3,98	1,31		

H**ipótese 7:** Espera-se que exista correlação significativa e positiva entre a QVT- importância, QVT- frequência e o *Engagement* profissional.

Através da análise efetuada a hipótese 7, podemos confirmar que as variáveis têm correlações positivas. Verificou-se que a maior correlação existente se encontra entre QVT- frequência e o *Engagement* profissional (ver Tabela 14). Está hipótese vem a assegurar que ambientes com influência de QVT geram profissionais *engaged*, motivados e felizes com o seu trabalho e, organização.

Apesar de as correlações encontradas serem fracas, podemos comprovar a hipótese 7 do estudo, em que se espera uma correlação positiva entre a QVT (importância e frequência) e o *Engagement* profissional. Desta forma pode-se afirmar que quanto maior for a frequência de QVT no local de trabalho, maior será o *Engagement* profissional dos trabalhadores.

Tabela 14

Análise das correlações entre a QVT-importância, QVT-frequência e o Engagement profissional - Correlação de Pearson

	1	2	3
1.Engagement profissional			
2.QVT-importância	,178*		
3.QVT-frequência	,474**	,287**	

*p<0,05 **p<0,01 *** p<,001***

2.5.5.2. Discussão dos resultados

O presente estudo procurou explorar a influência dos horários de trabalho (HN e HPT), na QVT e no *Engagement* profissional dos trabalhadores, tal como a relação entre estas duas últimas variáveis.

A amostra utilizada nesta investigação foi avaliada através do Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT) e pela Escala do bem-estar e trabalho (UWES), incidindo-se também na relação com as variáveis sociodemográficas Sexo/Horários de trabalho/Habilitações literárias/Estado Civil/Carga Horária/e se possuem ou não filhos ao seu encargo.

Com os resultados encontrados foi possível encontrar as respostas as hipóteses subjacentes ao estudo, de forma a responder as questões centrais da investigação.

Nos resultados obtidos com a primeira hipótese foi possível afirmar que existem diferenças significativas entre os trabalhadores em HN e HPT, quanto aos níveis de *Engagement* profissional, a QVT-importância e QVT-frequência. Sendo os trabalhadores de HPT os que apresentam maiores níveis de *Engagement* profissional e, percebem e presenciam, uma maior QVT no seu ambiente de trabalho.

Os resultados obtidos neste estudo contrariam os resultados obtidos por Demerouti et al. (2004), na medida em que estes autores detetaram que trabalhadores em HPT tendem a ter atitudes negativas em relação ao trabalho, uma vez que este grupo de trabalhadores tem que se adaptar com uma maior frequência a horários fora do padrão.

Talvez estes resultados se devam ao facto de alguns dos trabalhadores inquiridos, alegarem ter maior tempo livre entre os turnos de trabalho, diferente dos outros trabalhadores em HN que passam o dia inteiro no local de trabalho, o que os beneficia de um maior tempo livre para resolução de problemas, organização dos afazeres domésticos, como acompanhamento do percurso escolar dos filhos.

De acordo com Silva (2007:139) algumas das vantagens aliadas ao HPT, “é este tipo de horário dar maior facilidade de acesso a serviços cujo horário de funcionamento se encontre limitado ao horário convencional bem como a complexa teia de variáveis que este domínio envolve, passando pelos interesses pessoais dos trabalhadores em HPT até à prevalência deste modo de organização do horário de trabalho numa dada comunidade”.

Através destes resultados é possível comprovar o que a vasta bibliografia existente vem afirmar, os trabalhadores hoje, estão mais recetivos ao trabalho por turno (Bird, 2010).

Este tipo de trabalho continua a exercer grande significado entre a população empregada (Silva, 2007), além de ser um tipo de horário bastante utilizado nos dias de hoje (Costa, 2003; Axelsson, 2005; Fernandes, 2010; Fergunson & Dawson, 2011).

Quanto aos resultados da hipótese 2 não foi encontrado nenhuma diferença significativa de *Engagement* profissional e QVT (importância e frequência) entre os trabalhadores do sexo masculino e feminino. Procedendo-se assim a análise entre as respetivas dimensões, onde também não foi encontrado nenhum resultado que confirmasse esta hipótese.

No entanto deve ser destacado que as mulheres apresentaram valores menores do que os homens nos níveis de a QVT-frequência e respetivas dimensões, e níveis diferenciados na percepção de QVT-importância e mais elevados em *Engagement* profissional.

O que constata-se que as mulheres experienciam de menor QVT do que os homens, mas ainda assim reagem com maior vigor, dedicação e absorção no trabalho, são mais *engaged*.

Schaufeli e Bakker (2003) encontraram nos seus estudos diferenças, mesmo que tenham sido consideradas irrelevantes, entre o *Engagement* e todas as suas dimensões entre os trabalhadores do género feminino e masculino. Neste estudo os homens apresentaram maiores *scores* entre todas as dimensões do *Engagement* profissional. Foi detetado também que os homens ainda apresentavam um maior Vigor no trabalho do que as mulheres.

Os mesmos resultados em relação a QVT foram encontrados por Carayon, Hoonakker, Marchand e Schwarz (2003) e Vargas (2010) que não encontraram diferenças de QVT entre géneros. Enquanto Yaron (1995) confirmou que os homens percecionam maior QVT-F do que as mulheres (Vargas, 2010).

Estes resultados eram esperados, uma vez que as mulheres conseguiram o seu espaço no mercado organizacional. São cada vez mais mulheres a ingressar no mercado de trabalho, tendo crescido substancialmente, desde 1960 em Portugal, a inserção da mão de obra feminina capaz de contribuir para o aumento da atividade global, representa quase metade do número de trabalhadores no país (Silva, Nogueira, & Neves, 2010).

Quanto a existência de diferenças entre os níveis de *Engagement* profissional e QVT (importância e frequência) e respetivas dimensões, entre o grupo de trabalhadores com ou sem filhos, só se verificou existir diferenças na dimensão de QVT-frequência, Condições de trabalho. De acordo com os resultados são os trabalhadores sem filhos que experienciam de maiores condições de trabalho.

Quando confrontados com tal afirmação, alguns dos trabalhadores inquiridos contactados, nomeadamente mulheres com filhos e, em HPT, descrevem que o efeito de trabalhar em horários diferentes da vida social e escolar dos seus filhos, muitas vezes influenciam na forma destas se apresentarem no seu trabalho e, na percepção que têm sobre o mesmo. Nem todos os indivíduos têm a mesma percepção sobre os factos que os rodeiam, desta forma não é possível afirmar que as empresas oferecem fraca ou, quase nenhuma, condição de trabalho a estes trabalhadores, mesmo que estas diferenças tenham sido detetadas.

De acordo com Fagan (2001, citado por Silva, 2007) muitas vezes, estes resultados devem-se ao facto de que o custo pessoal e social de se trabalhar pode ter-se tornado mais

elevado nas últimas décadas, especialmente para trabalhadores com filhos pequenos. Natvik et al. (2010) detetou nos seus estudos, que trabalhadores em HPT sem filhos sofrem menos depressão.

Os trabalhadores Casados/união de facto são os trabalhadores que apresentam maiores níveis de *Engagement* profissional e QVT (importância e frequência) do que os restantes dos grupos (Solteiros; Divorciados/separados). Embora só fossem detetadas diferenças significativas quanto aos níveis de *Engagement* profissional e QVT-frequência, sendo verificado, que tais diferenças encontram-se localizadas entre os grupos de Casados/união de facto e os Divorciados/separados.

Não foram encontrados nenhum dado científico, que pudéssemos utilizar como base e fundamento para estes resultados encontrados. Quando confrontados com estes resultados, alguns dos inquiridos contactados, não conseguiram justificar onde estão tais diferenças.

Foi comprovado também que o grau de instrução dos trabalhadores não exerce qualquer influência sobre os seus níveis de *Engagement* profissional, percepção e frequência de QVT.

Num estudo desenvolvido por Timossi, Francisco, Junior e Xavier (2010) foi verificado que os trabalhadores podem demonstrar, melhor ou pior QVT, independentemente das suas habilitações literárias. Estes resultados indicaram que todos os trabalhadores são sensíveis às transformações, implantações e melhorias difundidas pela organização no seu ambiente de trabalho. Qualquer trabalhador, não importa qual o nível académico obtido, tem a capacidade de indicar uma QVT com tendência positiva ou negativa.

Em relação aos níveis de *Engagement* profissional não foram encontrados estudos que comprovem estas relações.

Quanto a carga horária de trabalho, dividida em grupos de Até 8 horas e De 9 a 12 horas, foi verificado que existem diferenças somente quanto ao nível de Vigor entre os trabalhadores, quando analisado os níveis de *Engagement* profissional e respetivas dimensões. Em relação aos valores médios obtidos, estes nos indicam, que os trabalhadores que laboram até 8 horas diárias possuem maiores níveis de *Engagement* profissional e respetivas dimensões (Vigor, Dedicção e Absorção), do que os trabalhadores com duração de trabalho diária de 9 a 12 horas.

Estes resultados são o oposto dos resultados obtidos por Ferguson e Dawson (2011), que detetaram que apesar dos horários de até 8 horas serem considerados mais seguros para o trabalhador, estes, detêm os piores resultados quando se trata de assuntos relacionados com a capacidade física e psicológica dos trabalhadores em geral.

Amendola et al. (2011) afirmam que os trabalhadores que laboram em turnos de 8h possuem uma maior QVT e, conseqüentemente são mais empenhados, *engaged* com o seu trabalho.

Apesar de não serem encontrados estudos que relacionem o *Engagement* profissional e suas dimensões com a carga horária de cada trabalhador, o importante é estabelecer critérios quanto ao seu estudo, uma vez que são muitas as variáveis que influenciam a forma como cada trabalhador inquirido preencheu os questionários enviados.

De acordo com Ferguson e Dawson (2011) tem-se que ter em conta as diferenças existentes entre os horários de início, número de dias de trabalho e descanso, além do tipo de

turnos exercidos (diurno, vespertino ou noturno). Como também levar em consideração o padrão do trabalho, o papel do trabalhador e tipo do trabalho e organização. O que pode ser benéfico para uma dada organização pode não apresentar nenhum benefício para outra, dependendo do seu tipo de atividade.

Foi também comprovado que os níveis de *Engagement* do trabalhador está fortemente relacionado com a QVT, percebida e sentida no seu local de trabalho. O aumento da presença e, principalmente, da frequência de QVT no ambiente de trabalho é capaz de levar ao aumento de *Engagement* profissional.

Estes resultados vão de encontro com outros estudos desenvolvidos nesta área. Chiavenato (2000) verificou que ambientes com alta QV conduzem a um clima de confiança e respeito mútuo. Tal facto tende a aumentar o êxito dos trabalhadores nas suas tarefas. Podemos desta forma afirmar, que estes trabalhadores tornam-se mais *engaged* com o seu trabalho e consequentemente com a própria organização.

Poletto (2002) afirmara que a QVT se encontrava diretamente relacionada com a disposição do indivíduo para o trabalho, ou seja, quanto maior fosse a QV vivida no local de trabalho maior seria a disposição para as suas tarefas e organização.

Leiter e Maslach (2008, citado por Bakker e Leiter, 2010) descrevem que o aumento positivo da QVT inclui novas oportunidades de aprendizagem e o desenvolvimento de novos e avançados recursos, capazes de influenciar na eficácia dos trabalhadores, exercendo desta forma, um impacto positivo e duradouro sobre o desenvolvimento da saúde, segurança e *engagement* do trabalhador.

Conclusões

Na sociedade atual o trabalho possui um grande valor. Entramos numa época em que as pessoas esperam obter maior longevidade e, podem esperar trabalhar por muito mais tempo (Cunha, Rego e Cunha, 2006). Hoje vive-se mais, ultrapassa-se com facilidade a década dos 60 anos e, pode-se alcançar, com saúde e energia para o trabalho, aos 75 anos ou mais (Sucesso, 2002).

Já não se vive numa sociedade baseada nas relações humanas cooperativas e, sim, numa sociedade baseada na competitividade. O trabalho tornou-se algo alienante pela falta de perspectiva e de autonomia que ele gera (Tamayo, 2004).

Em face a esta realidade é esperado que as organizações estejam preparadas para atender todas as necessidades humanas. Criar ambientes de trabalho onde se possa obter alegria e significado, deve ser uma das principais preocupações das organizações, senão a maior parte dos indivíduos estarão condenados a corrosão e a angústia, uma vez que é dentro das organizações que passam a maior parte do tempo (Cunha, Rego e Cunha, 2006).

As organizações devem cada vez mais contribuir para o equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar dos colaboradores. As mudanças recentes no mundo do trabalho, na sociedade e no domínio familiar têm tornado menos evidentes as fronteiras entre o trabalho e a família. Destaca-se a necessidade das organizações desenvolverem políticas e práticas de recursos humanos que tenham atenção a este aspeto, alinhando as questões organizacionais a dimensão humana (Limongi-França, 2009).

Manter-se satisfeito, motivado e *engaged* com o trabalho é o suporte básico para a QVT nas organizações (Sucesso, 2002). A QVT envolve critérios intrínsecos e extrínsecos ao cargo exercido. Além de afetar atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e do grupo no trabalho.

Fatores como o clima e desempenho organizacional são imprescindíveis para se determinar a QVT (Chiavenato, 2004) e, consequente aumento do empenho dos trabalhadores.

No decorrer do estudo tornou-se possível entender o quanto é importante termos como QV no ambiente de trabalho. Cultivar o bem-estar dos trabalhadores, atendendo ao ritmo dos horários de trabalho, cada vez mais diferenciados, continua a ser um dos principais elementos a ter-se em conta no ambiente organizacional.

Com horários fora da rotina normal de trabalho e, com jornadas de até 8 horas, os trabalhadores sentem-se com maior disposição para trabalhar, além de usufruírem de uma melhor qualidade de vida no seu quotidiano. Turnos de até 12 horas, muito utilizados nos dias de hoje, se mostraram um fraco aliado na organização dos horários de trabalho, uma vez que apresentaram valores mais baixos de *engagement* entre os trabalhadores inquiridos.

De acordo com alguns trabalhadores inquiridos, turnos de 12 horas, representam uma influência negativa nas suas relações familiares. Além de passarem 12 horas dentro do seu ambiente de trabalho, o tempo de compensação entre os turnos, como também as tarefas domésticas e familiares, acabam por muitas vezes interferirem com o seu tempo de descanso.

As conclusões obtidas no presente estudo podem ter implicações nas práticas organizacionais. Como demonstrado pelos resultados obtidos, além da influência dos horários de trabalho sobre a QVT e consequentemente no *engagement* dos trabalhadores, a QVT apresenta uma relação positiva e significativa com o *engagement* profissional. Sendo este um dos motivos pelos quais se defende que a QVT é a condição fundamental para o sucesso das pessoas e das organizações (Rafael, 2009), seja em qual horário de trabalho estas estiverem.

Promover a QVT dentro do ambiente de trabalho é a principal forma de contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos, considerando-os em todas as suas dimensões: psicológica, política, económica e social.

Sugestões e limitações

Não obstante a maioria dos resultados obtidos se apresentarem satisfatórios e significativos, permitindo observar determinados aspetos relacionados com a literatura dos horários de trabalho, QVT e sobre o *Engagement* profissional, é importante considerar algumas limitações e necessidades de reformulações verificadas.

Uma das necessidades verificadas está relacionada com a dimensão da amostra. Uma amostra de maior dimensão se apresenta como condição essencial para a obtenção de resultados ainda mais precisos e conclusivos.

Em futuras investigações será relevante, para além de uma amostra de maior dimensão, procurar que a mesma apresente um número considerável de elementos por grupos de variáveis a comparar, de modo a reduzir a possível tendência para a obtenção de resultados muito semelhantes. Para além disso, será também pertinente o recurso a indivíduos de diferentes organizações e com horários de trabalho mais diferenciados e, até mesmo provenientes de diferentes regiões do país, de modo a tornar a amostra mais representativa e significativa.

Uma outra limitação do presente estudo prende-se ao tamanho do instrumento utilizado para avaliar a QVT, algumas das empresas solicitadas não liberaram a sua utilização por ocupar grande tempo dos trabalhadores no seu preenchimento, além de suscitar algumas dúvidas quanto as perguntas e os grupos de respostas.

Por fim, o desenvolvimento de mais estudos em que se explorassem possíveis fatores mediadores ou moderadores da influência dos horários de trabalho na QVT e consequente *engagement* dos trabalhadores seria uma mais-valia, principalmente no que diz respeito a duração do tempo diário de trabalho, tendo em consideração todos os aspetos que envolvem o trabalhador e a organização. Como também seria importante averiguar se existem diferenças entre casais em que ambos laboram em horário por turno e em horário normal, de forma a comparar se é possível existir diferenças de QVT e *engagement* profissional entre ambos os grupos de trabalhadores. Outros temas como o coaching de equipas e a liderança nas organizações também teriam muito a acrescentar em futuras pesquisas relacionadas aos horários de trabalho, QVT e *Engagement* dos trabalhadores.

Referências bibliográficas

- ACTU. (2000). *Health and safety guidelines for shift work and extended working hours*. MELBOURNE.
- Almeida, M. H., Faisca, L. M., & Jesus, S. N. (2009). Estrutura factorial da versão portuguesa do Job Diagnostic Survey (JDS) - um estudo confirmatório de validação do instrumento. *Revista de Administração FACES Journal*, 8 (1), p. 64-86.
- Amendola, K. L., Weisburd, D., Hamilton, E. E., Jones, G., & Slipka, M. (2011). An experimental study of compressed work schedules in policing: advantages and disadvantages of various shift lengths. *J Exp Criminol*, 7, p. 407-442.
- Andrade, P. C. (2011). Promoção do savoring em equipas de enfermagem: aumento do engagement e prevenção do burnout. Dissertação de Mestrado. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar - Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Axelsson, J. (2005). Long shifts, short rests and vulnerability to shift work. Department of Psychology, Stockholm University, Sweden.
- Bakker, A. B. (2009). Building engagement in the workplace. *The peak performing organization*, p. 50-72.
- Bakker, A. B. (2010). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36, p. 1-9.
- Bakker, A. B. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), p. 265-269.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. *A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press, p. 181-196.
- Bakker, A. B., & Rodríguez-Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), p. 62-65.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13, p. 135-142.
- Barnes-Farrell, J. L., Davies-Schriels, K., McGonagle, A., Walsh, B., Milia, L. D., Fischer, F. M., . . . Tepas, D. (2008). What aspects of shiftwork influence off-shift well-being of healthcare workers? *Applied Ergonomics*, 39 , p. 589– 596.
- Beh, L. (2006). *Predicting Quality of Work Life: The Implications of Career Dimensions*. Acedido em 20 de junho de 2012 em: de bai2006.atissr.org/CD/Papers/2006bai6460.doc.
- Bird, R. C. (2010). The four-day work week: old lessons, new questions. *Connecticut Law Review*.
- Blok, M., & Looze, M. P. (2011). What is the evidence for less shift work tolerance in older workers? *Ergonomics*, 54(3), p. 221-232.
- Brummelhuis, L. L., Bakker, A. B., Hetland, J., & Keulemans, L. (2012). Do new ways of working foster work engagement? *Psicothema*, 24(1), p. 113-120.

- Brummelhuis, L.L., Oosterwaal, A., & Bakker, A.B. (2012). Managing family demands in teams: The role of social support at work. *Group & Organization Management*, 37, p.376–403.
- Canivel, V. (2009). *Qualidade de vida no trabalho e rotatividade: uma análise comparativa na XPTO*. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil: Relatório de Estágio. Acedido em 20 de janeiro de 2012 em: tcc.bu.ufsc.br/Adm290336.PDF.
- Cascão, A.S.F. (2004). Entre a gestão de competências e a gestão do conhecimento: Um estudo exploratório de inovações na gestão das pessoas. Lisboa: RH.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Ferguson, S. A., & Dawson, D. (2011). 12-h or 8-h shifts? It depends. *Sleep Medicine Reviews* xxx, p. 1-10.
- Fernandes, A. M. (2010). Trabalho por turno em enfermeiros. *Revista de Psicologia nº4*, p. 519-528.
- Figueiredo, F., & Mont'Alvão, C. (2005). *Ginástica laboral e ergonomia*. Rio de Janeiro: Sprint.
- Folkard, S., & Tucker, P. (2003). Shift work, safety and productivity. *Occupational Medicine*, p. 95-101.
- Freixo, M. (2009). *Metodologia Científica: Fundamentos, Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Gomes, C. J. (2008). O impacto das exigências emocionais no engagement: o papel do coping social como variável mediadora. *Dissertação de Mestrado*. Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Gonçalves, F., & Alves, M. J. (2012). *Código do trabalho*. Coimbra: Edições Almedina S.A.
- Gorgievski, M. J., & Bakker, A. B. (2010). Passion for work: work engagement versus workaholism. In S.L. Albrecht (Ed.). *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*, p. 264-271. Glos, UK: Edward Elgar.
- Gostick, A., & Elton, C. (2008). *O princípio da cenoura: Motivação+Reconhecimento=Resultados*. Cruz Quebrada: Casa das Letras.
- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same same" but different?: Can work engagement be discriminated from Job involvement and organizational commitment? *European Psychologist*, 11, p. 119-127.
- Hsu, M.-Y., & Kernohan, G. (july de 2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of Advanced Nursing*, 54(1), p. 120-131.
- Iqbal, T., Khan, K., & Iqbal, N. (2012). Job Stress & Employee Engagement. *European Journal of Social Sciences*, 28 (1), p. 109-118.
- Jesus, T. M. (2009). Burnout e Engagement dos Técnicos de Ambulância de Emergência do Instituto Nacional de Emergência Médica. *Dissertação de Mestrado*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Junior, D. R. (2008). Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário QWLQ-78. *Dissertação de Mestrado*. Universidade Tecnológica Federal do Paraná,

- Campus Ponta Grossa, Ponta Grossa, Paraná, Brasil. Acedido em 20 de fevereiro de 2012 em: www.revistas.utfpr.edu.br/pg/index.php/trbav/article/view/1065.
- Katcher, H. I., Ferdowsian, H. R., Hoover, V. J., Cohen, J. L., & Barnard, N. D. (2010). A Worksite Vegan Nutrition Program Is Well-Accepted and Improves Health-Related Quality of Life and Work Productivity. *Ann Nutr Metab*, 56, p. 245-252.
- Lacaz, F. A., Vieira, N. P., Cortizo, C. T., Junqueira, V., Santos, A. L., & Santos, F. S. (fevereiro de 2010). Qualidade de vida, gestão do trabalho e plano de carreira como tecnologista em saúde na atenção básica do Sistema Único de Saúde em São Paulo, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, 26(2), p. 253-263.
- Limongi-França, A. C. (2009). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Little, L.M., Simmons, B.L. e Nelson, D.L. (2007). Health among leaders: positive and negative affect, engagement and burnout, forgiveness and revenge. *Journal of management studies*, 44 (2), p. 243-260.
- Loudoun, R. (2008). Balancing shiftwork and life outside work: Do 12-h shifts make a difference? *Applied Ergonomics*, 39, p. 572-579.
- Lutz, J. (2012). Alternative Work Arrangements: An Examination of Job Sharing, Compressed Workweeks, and Flextime.
- MacLeod, D., & Clarke, N. (2009). *Engaging for success: enhancing performance through employee engagement*. Acedido em 20 de novembro de 2011 em: <http://www.bis.gov.uk/files/file52215.pdf>.
- Marconi, M., & Lakatos, E. A. (2002). *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Martins, A.M. (2010). Qualidade de vida no trabalho, satisfação profissional e saliência das actividades em adultos trabalhadores. Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Martins, A.P. (2007). Estudo da relação da qualidade de vida no trabalho dos técnicos de diagnóstico e terapêutica com a cultura organizacional e o estilo de liderança, numa organização de saúde. *Dissertação de mestrado*, ISCTE, Lisboa, Portugal.
- Martins, A.P. (2008). A aplicação do design ergonómico aliado à semiautomatização de funções, como forma de redução de inconvenientes posturais em operadores de uma estação de corte de chapas de madeira. Dissertação de mestrado, Faculdade de Arquitetura, artes e comunicação- Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"- Bauru, São Paulo, Brasil.
- Massolla, M. F., & Calderari, P. (2011). Qualidade de vida no trabalho. *III Encontro Científico e Simpósio de Educação Unisaesiano*, p. 1-11. Brasil.
- McMenamin, T. M. (2007). A time to work: recent trends in shift work and flexible schedules. *Monthly Labor Review*, p. 3-15.
- Mendes, R.A. e Leite, N.(2004). *Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas*. Barueri: Manole.

- Natvik, S., Bjorvatn, B., Moen, B. E., Magerøy, N., Sivertsen, B., & Pallesen, S. (2010). Personality factors related to shift work tolerance in two- and three-shift workers. *Applied Ergonomics* xxx, p. 1-6.
- Nayeri, N. D., Salehi, T., & Noghabi, A. A. (2011). *Quality of work life and productivity among Iranian nurses. Contemporary Nurse*, 39(1), p. 106-118.
- Pedroso, B. (2010). Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. *Dissertação de Mestrado*. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa, Paraná, Brasil. Acedido em 10 de dezembro de 2011, em: www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/138/Dissertação.pdf
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (1998). *Análise de dados para ciências sociais - a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinheiro, E. D., Pilatti, L. A., & Pedroso, B. (2009). Avaliação da qualidade de vida no trabalho a partir do modelo teórico de Werther e Davis: construção de um instrumento. *XIV SICITE - UTFPR - *- Volume II - *- Seção Engenharia de Produção* p. 1-4. Ponta Grossa, Paraná, Brasil. Acedido 20 de maio de 2012 em: http://www.nacamura.com.br/sicite/sicite2009/artigos_sicite2009/15.pdf.
- Pinto, A. M., & Chambel, M. J. (2008). *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Pocinho, M., & Perestrelo, C. X. (Set./Dez. de 2011). Um ensaio sobre burnout, engagement e estratégias de coping na profissão docente. *Educação e Pesquisa, São Paulo*, 37 (3), p. 513-528.
- Poletto, S. S. (2002). Avaliação e implantação de programas de ginástica laboral, implicações metodológicas. *Dissertação de Mestrado*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Polito, E., & Bergamaschi, E. C. (2002). *Ginástica Laboral: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Sprint.
- Pranee, D. C. (2010). Quality of work life for sustainable development. *The International Journal of Organizational Innvation*, 2 (3), p. 124-137.
- Rafael, M. (2009). *Qualidade de Vida no Trabalho: Um tema essencial da investigação e da intervenção em Recursos Humanos*. Lisboa.
- Reyes, M. J. (2009). *Trabalhar sem sofrer: conselhos para superar os prblemas e sentir-se bem no trabalho*. Lisboa: A esfera dos livros.
- Rodrigues, E., Barroso, M., & Caetano, A. (2010). *Trabalho, família e bem-estar: factores e padrões de qualidade de vida na Europa*. Lisboa.
- Rossi, A. M., Perrewé, P. L., & Sauter, S. L. (2005). *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas.
- Rotenberg, L. (2004). Fórum: horários de trabalho e saúde. *Cad. Saúde Pública*, 20(6). p. 1730-1731. Acedido em 14 de março de 2012 em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102.

- Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2008). The institutional vs. the academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commission? *Soc Indic Res*, 86, p. 401-415.
- Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2009). Results of a Quality of Work Life Index in Spain. A Comparison of Survey Results and Aggregate Social. *Soc Indic Res*, 90, p. 225-241.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Santos, M.C. (2008). Diagnóstico de intenções de comprometimento organizacional e envolvimento com o trabalho em equipes e grupos de trabalho. *Projecto de monografia*, Universidade de Brasília, Distrito Federal, Brasil. Acedido em 10 de dezembro de 2011 em: <http://hdl.handle.net/10483/1457>.
- Santos, N. P. (2009). *Je m'engage, je contribue aux performances et je suis intéressé aux résultats: stratégies de pouvoir at engagement performante au travail*. Obtido de <http://metices.ulb.ac.be/IMG/pdf/PINHEIRO.pdf>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, p. 293–315.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping*, 20(2), p. 177-196.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Rhenen, W. v. (2008). Workaholism, burnout and work engagement: three of a kind or three different a kind of employee well-being. *Applied Psychology: An International Review*, 57 (2), p. 173-203.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology - An Introduction. *American Psychologist*, 55 (1), p. 5-14.
- Sfreddo, C. C. (2009). Influência do turno de trabalho noturno sobre a pressão arterial e prevalência de hipertensão em equipe de enfermagem de hospital de grande porte. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Passo Fundo, Brasil. Acedido em 20 de novembro de 2011 em: <http://hdl.handle.net/10183/16453>.
- Silva, E. G., Nogueira, M. d., & Neves, A. S. (2010). (RE)Conciliação dos usos do tempo: Imigração, Género e Trabalho-Família. *Psico*, 41(4), p. 455-461.
- Silva, I. M. (2007). Adaptação ao trabalho por turnos. *Tese de Doutoramento em Psicologia*. Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Silva, K. A., Pedroso, B., & Pilatti, L. A. (2010). Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. *Revista Eletrônica FAFIT-FACIC*, 01(2), p. 11-25.
- Silva, M. A., & Marchi, R. (1997). *Saúde e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Best Seller.

- Sirgy, M. J., Reilly, N. P., Wu, J., & Efraty, D. (Novembro de 2008). A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-Work-Life (QWL) Programs with Quality of Life (QOL). *Applied Research Quality Life*, 3, p. 181-202.
- Sousa, F. H. (2006). *Os comportamentos na organização*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Subtil, M. A. (2010). Qualidade de Vida no Trabalho: relação entre dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho e o Empenhamiento Organizacional Afetivo. Estudo exploratório numa amostra portuguesa. *Dissertação de Mestrado*. Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Sucesso, E. B. (2002). *Relações Interpessoais e Qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Tamayo, A. (2004). *Cultura e saúde nas organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Teixeira, S. (2005). *Gestão das Organizações*. Madrid: McGraw-Hill.
- Timossi, L.D., Pedroso, B., Francisco, A.C. e Pilatti, L.A. (2008). Evaluation of quality of work life: na adaptation from the Walton's QWL model. XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management: the integration of productive chain with an approach to sustainable manufacturing, p.1-17.
- Timossi, L.S., Francisco, A.C., Junior, G.S. & Xavier, A.A.P. (2010). Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. *Produção*, 20 (3), p. 471-480.
- Vargas, T.I.A. (2010). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e stresse profissional: influência da variável sexo e estudo das relações entre as dimensões da QVT e o stresse profissional. *Dissertação de mestrado*. Universidade de Lisboa - Faculdade de Psicologia, Lisboa, Portugal.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. H., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), p. 345–356.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. H., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resourcer, personal resources, and work engagement. *Journal of vocational behavior*, 74, p.235-244

Anexos

Anexo I

Questionário Sociodemográfico

Assinale com um círculo o número que melhor descreve a sua situação:

- 1. Qual a sua idade?**
- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 De 18 a 24 anos | 4 De 45 a 54 anos |
| 2 De 25 a 34 anos | 5 De 55 a 64 anos |
| 3 De 35 a 44 anos | |
- 2. Qual o seu género?**
- | | |
|-------------|------------|
| 1 Masculino | 2 Feminino |
|-------------|------------|
- 3. Qual o seu estado civil?**
- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1 Solteiro | 3 Divorciado / Separado |
| 2 Casado / União de Fato | 4 Viúvo |
- 4. Quais as suas habilitações literárias?**
- | | |
|------------------------|----------------|
| 1 1º Ciclo (4ª classe) | 5 Licenciatura |
| 2 2º Ciclo (6ª classe) | 6 Mestrado |
| 3 3º Ciclo (9º ano) | 7 Doutoramento |
| 4 10º, 11º e 12º Ano | |
- 5. Seu expediente de trabalho costuma durar quantas horas diárias?**
- | | |
|------------------|--------------------|
| 1 De 4 a 6 horas | 3 De 9 a 10 Horas |
| 2 De 7 a 8 Horas | 4 De 11 a 12 Horas |
- 6. Qual o seu horário de trabalho?**
- 1 Horário normal (diurno semanal)
 - 2 Horário por turno rotativos (sem fim de semana).
 - 3 Horário por turno rotativos (incluindo fim de semana)
 - 4 Horários por turno fixo (sem fim de semana)
 - 5 Horários por turno fixo (incluindo fim de semana)
- 7. Qual a sua categoria profissional?** _____
- 8. Tem filhos ao seu encargo?**
- 1 Sim
 - 2 Não

Anexo II

Questionário do Bem-estar e Trabalho (UWES)

(Schaufeli e Bakker, 2003)

As seguintes perguntas referem-se aos sentimentos de algumas pessoas com relação ao seu trabalho. Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda se já experimentou o que é relatado, em relação ao seu trabalho. Caso nunca tenha tido tal sentimento, responda "0" (zero) na coluna ao lado. Em caso afirmativo, indique a frequência (de 1 a 6) que descreveria melhor os seus sentimentos, conforme a descrição abaixo:

Nunca	Quase Nunca	Algumas Vezes	Regularmente	Bastante Vezes	Quase Sempre	Sempre
0	1	2	3	4	5	6
Nenhuma vez	Algumas vezes	Uma vez ou menos por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por Semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

1. _____ No meu trabalho sinto-me cheio de energia.
2. _____ No meu trabalho sinto-me com força e vitalidade.
3. _____ Estou entusiasmado com o meu trabalho.
4. _____ O meu trabalho inspira-me.
5. _____ Quando me levanto de manhã, sinto vontade de ir trabalhar.
6. _____ Sinto-me feliz quando trabalho intensamente.
7. _____ Sinto-me orgulhoso com o trabalho que faço.
8. _____ Sinto-me imerso no meu trabalho.
9. _____ Deixo-me levar pelo trabalho.

Anexo III

INVENTÁRIO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (IQVT – I/F)

(Rafael e Lima, 2008)

Este Inventário tem como objetivo estudar os aspetos que são mais importantes para a Qualidade de Vida no Trabalho e a frequência com que se verificam.

A sua colaboração será importante para se compreender melhor as pessoas e poder ajudá-las.

Como responder?

Para cada afirmação, assinale primeiro o número que melhor descreve o grau de importância que tem para a sua Qualidade de Vida no Trabalho e utilize a seguinte escala:

Nada importante	Pouco importante	Relativamente importante	Importante	Bastante importante	Muito importante
1	2	3	4	5	6

Depois, para cada afirmação assinale o número que melhor descreve a frequência com que se verificam esses acontecimentos no seu local de trabalho. Utilize a seguinte escala:

Nada frequente	Pouco frequente	Relativamente frequente	Frequente	Bastante frequente	Muito frequente
1	2	3	4	5	6

Não existem respostas certas ou erradas.

As respostas são confidenciais.

Responda de forma rápida e espontânea sem demorar muito tempo em cada questão.

	<i>Grau de importância</i>						<i>Frequência com que se verifica</i>					
	Nada			Muito			Nada			Muito		
	importante			importante			frequente			frequente		
	1					6	1					6
1. Realizar tarefas diversificadas	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2. Ser criativo no meu trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3. Saber que o meu trabalho é um contributo para os resultados a atingir	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4. Ter autonomia no trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5. Ter flexibilidade nas tarefas que desempenho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6. Gostar das tarefas e das funções que desempenho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7. Ter tarefas estimulantes e desafiantes	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8. Utilizar várias das minhas capacidades no trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9. Ter oportunidade de desenvolver competências profissionais	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10. Ter oportunidade de adquirir formação profissional	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11. Ter oportunidade de me desenvolver pessoalmente	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12. Ter oportunidade de aplicar a formação que adquiri	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13. Ter oportunidades para mostrar as minhas competências	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14. Fazer reciclagens para me manter atualizado	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15. Desenvolver competências que possa aplicar noutras funções	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16. Ter acesso a novas tecnologias e/ou à inovação tecnológica	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
17. Ter reputação profissional	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18. Ocupar um lugar de maior responsabilidade	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
19. Consolidar a posição profissional que consegui	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
20. Ser reconhecido e valorizado pela empresa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

21. Ser reconhecido e valorizado pelos meus colegas	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
22. Saber que o meu esforço é reconhecido	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
23. Sentir que a minha chefia valoriza o meu trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
24. Ter regalias e incentivos adicionais além do salário	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
25. Ter possibilidade de progredir economicamente na carreira	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
26. Saber que posso ser promovido	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
27. Ter segurança económica e estabilidade no emprego	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
28. Ter uma remuneração adequada	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
29. Ter uma boa relação com os colegas	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
30. Ter uma boa relação com a chefia	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
31. Estar bem integrado no grupo de pessoas com quem trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
32. Haver boa disposição e humor no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
33. Sentir que os trabalhadores de diferentes idades são respeitados	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
34. Sentir que há justiça e transparência no acesso à formação profissional	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
35. Sentir que há justiça e transparência nas oportunidades de promoção	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
36. Sentir que a organização ajuda os trabalhadores a desenvolver o seu potencial	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
37. Ter apoio da minha família para o trabalho que faço	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
38. Ter disponibilidade para a família	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
39. Poder trocar de horário com colegas para dar apoio à família	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
40. Não haver interferência do trabalho com a minha vida pessoal	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
41. Ter um horário de trabalho que permite dar apoio à família	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
42. Ter oportunidades na empresa para conciliar o trabalho e a família	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
43. Haver compreensão por parte da empresa em relação aos assuntos familiares	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

44. Haver sensibilidade na empresa para lidar com as necessidades dos filhos	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
45. Conseguir equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
46. Realizar outras atividades fora do meu horário de trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
47. Dispor de tempo para a minha vida pessoal	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
48. Ter tempo para estar com os meus amigos	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
49. Ter tempo para atividades de lazer	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
50. Ter tempo para praticar uma atividade física	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
51. Ter boas condições físicas no local de trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
52. Ser-me proporcionado um bom seguro de saúde	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
53. Ter acesso a um gabinete de medicina no trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
54. Ter um ambiente físico e espaço de trabalho adequados	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
55. Ter equipamento e material adequados	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
56. Ter boas condições de higiene e saúde no trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
57. Existir preocupação com a segurança dos trabalhadores	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
58. Existir um regulamento e normas de segurança e higiene	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
59. Existir preocupação com a prevenção dos acidentes de trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
60. Ter apoio técnico na aplicação de novos métodos e tecnologias no trabalho	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO.